



ANEXO A – DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO VEICULAR

1. GLOSSÁRIO

1.1 Manutenção Preventiva: está baseada em um planejamento orientativo da montadora do veículo, que antecede o surgimento dos problemas na frota de veículos e equipamentos, respeitando os intervalos previstos pelos fabricantes, permitindo a identificação precoce de eventuais problemas com os veículos e equipamentos.

1.2 Manutenção Corretiva: conjunto de procedimentos necessários para a recuperação de uma falha, por intermédio do conserto ou substituição de alguns componentes ou peças, fazendo com que o veículo volte a dar apoio às atividades do Estado.

1.3 Peças: todas as partes individuais de um veículo.

1.4 Componentes: agrupamentos de peças individuais, formando subconjuntos montados (Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT), aos quais citamos: motor, sistema de suspensão, sistema de direção, sistema de freios, sistema de ar-condicionado, sistema de combustível, componentes internos, componentes elétricos e eletrônicos, estrutura dianteira interna, estrutura traseira interna, frente do veículo externa, traseira do veículo externa, sistema de exaustão, teto, laterais, chassi, portas, acessórios, para-brisa, vidros, vedações e pneus.

1.5 Acessórios: Os veículos possuem equipamentos e ou acessórios atrelados, tais como: Rack/Bagageiro (porta escada), Engate, Capota de Fibra, Tampão de Fibra, Capota Marítima, Santo Antônio, Protetor de Caçamba, Guincho Elétrico, Kit Gás, Rastreador, GPS, Som, Giroflex, intermitente, estrobo, blindagem, dentre outros. Estes equipamentos, dos veículos especiais, são considerados parte integrante do veículo e, portanto, também fazem parte do escopo da contratação.

1.5 Peças Genuínas: peças, componentes, acessórios e materiais que integram o produto original (veículo produzido na linha de montagem), sendo concebidas pelo mesmo processo de fabricação (tecnologia), passaram pelo controle de qualidade das montadoras e são revendidas em sua rede de concessionárias (ABNT/NBR 15296/2005 e ABNT/NBR 15832/ 2010).

1.6 Peças Originais: peças, componentes, acessórios e materiais que apresentam as mesmas especificações técnicas, são produzidas pelos mesmos fabricantes que fornecem às montadoras, sendo, porém, comercializados por distribuidores e comerciantes do ramo, com o nome do fabricante da peça especificamente. (ABNT/NBR 15296/2005 e ABNT/NBR 15832/2010).

1.7 Peças Paralelas ou de 1ª linha: peças, componentes, acessórios e materiais que apresentam especificações técnicas e características de qualidades similares às dos itens que integram o veículo ou equipamento, sendo produzidas por fabricantes reconhecidos e aprovados e cuja comercialização é realizada por distribuidores e comerciantes do ramo.

1.8 Peças Recondicionadas: peças defeituosas recuperadas sem preocupação de seguir quaisquer normas tecnológicas ou processos seguros de produção. Não passam por um controle de avaliação criteriosa e sem necessidade de comprovar sua procedência.



1.9 Regiões funcionais: As nove Regiões Funcionais de Planejamento (RFs) do Rio Grande do Sul são agrupamentos dos municípios que compõem o estado. Constituem uma escala mais agregada de planejamento, que possibilita o tratamento de temas de interesse regional.

1.10 Gerenciamento de Manutenção da Frota: aperfeiçoamento do processo de manutenção dos veículos e equipamentos, com o emprego de ações que visam a melhoria do armazenamento e gerenciamento das informações, possibilitando aos gestores a melhor tomada de decisão, o controle dos gastos e a mensuração das despesas.

1.11 Sistema Informatizado de Gerenciamento da Manutenção: sistema para auxiliar no controle efetivo da frota do Governo do Estado, garantindo agilidade, qualidade e economicidade no atendimento às solicitações de manutenção e oferecendo ao gestor informações para a tomada de decisão.

1.12 Rede Credenciada: oficinas autorizadas pelas montadoras fabricantes ou não e demais estabelecimentos, formalmente credenciadas pela empresa gerenciadora, que prestam serviços de manutenção preditiva, preventiva e corretiva ou, que comercializam peças, acessórios e componentes para os veículos e equipamentos pertencentes à frota do Governo do Estado.

1.13 Veículos e Equipamentos: qualquer bem/patrimônio do Governo do Estado que possuam tanque de combustível próprio, que utilizem algum tipo de combustível ou eletricidade para seu funcionamento ou locomoção, ou que possuam registro no DENATRAN, estando classificados como:

1.13.1 Terrestres - automotores de passageiros, misto, carga e tração;

1.13.2 Aquáticos - motor de popa e de centro para embarcações;

1.13.3 Aeronaves - helicópteros e pequenas aeronaves;

1.13.4 Equipamentos - motosserras, roçadeiras, geradores de energia, acoplados, reboques e rebocáveis entre outros;

1.13.5 Veículos Leves: Para fins de execução do contrato, considera-se veículo leve aqueles que correspondem a um peso bruto total de até 3.500 kg (exceto as vans);

1.13.6 Veículos Médios: Para fins de execução deste contrato, são considerados veículos de médio porte como: vans (carga ou passageiros) e os microônibus;

1.13.7 Veículos Pesados: correspondem aos ônibus, caminhão, caminhão-trator, trator de rodas, trator misto, chassi-plataforma, motor-casa e suas combinações.

1.14 Tabela Orçamentária Eletrônica de Referência: software que mantém os preços de peças e serviços atualizados, praticados pelas redes concessionárias de veículos automotores, a exemplo de AUDATEX, CILIA, ORION, entre outros, sendo utilizada como base de preços para a orçamentação dos serviços de manutenção.

1.15 Equipe Técnica Especializada: equipe especializada em manutenção, formada por mecânicos, eletricitas, engenheiros, técnicos e especialistas nas mais diversas áreas relacionadas a veículos e equipamentos, capacitados para dar suporte e fornecimento de informações técnicas para os gestores dos órgãos Contratantes.



1.16 Contratante Principal: Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, responsável pela condução do processo de contratação da empresa gerenciadora, bem como, pela gestão, normatização, supervisão, orientação e formulação de políticas de transportes oficiais.

1.17 Contratantes Aderentes (Órgãos Aderentes): órgãos da Administração Direta, dos Fundos e das Entidades Autárquicas e Fundacionais do Poder Executivo Estadual e, no que couber, às empresas estatais dependentes do tesouro, que participam do sistema de gestão de veículos e equipamentos – GVE e estão formalmente dentro do processo de manutenção de veículos e equipamentos.

1.18 Contratada: empresa mais bem colocada/classificada no processo licitatório, que após adjudicação do resultado, formaliza junto com a Secretaria de Estado da administração do contrato principal.

1.19 Contrato Principal: acordo formalizado entre a Contratante Principal e a Contratada, estabelecendo as responsabilidades das partes envolvidas e garantindo o cumprimento de suas obrigações, dando segurança e efetividade operacional no processo de manutenção dos veículos e equipamentos pertencentes ao Governo do Estado.

1.20 Família de Veículo e Equipamento ou Tipo de Frota: agrupamentos de veículos e equipamentos pelo seu porte, podendo ser, de acordo com este contrato, leve, médio, pesado, equipamento ou motocicleta.

1.21. Departamento técnico: equipe lotada no Departamento de Transportes do Estado - DTERS, parte integrante da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), responsável pelo suporte aos órgãos aderentes, visando orientar e supervisionar as atividades inerentes à gestão do transporte, veículos oficiais e equipamentos.

1.22 Taxa de Administração: é o valor que o gestor cobra como remuneração pelos seus serviços e se dá através de um valor percentual mensal, sobre a fatura dos serviços realizados naquele período, podendo ela ser negativa.

1.23 Veículo em sinistro: veículo que passou por algum tipo de acidente de trânsito, necessitando de manutenção para reaver a disponibilidade plena de deslocamento e/ou está impossibilitado de se deslocar nas condições atuais, necessitando de pronto atendimento por parte da equipe de suporte da contratada, através de canal de atendimento 24h 7 dias na semana.

1.24 Serviços de baixa/pequena monta: Entende-se por baixa/pequena monta o serviço em que, por conta do baixo valor, fica dispensada a realização das demais cotações, desde que o orçamento atenda a todos os demais procedimentos estabelecidos neste termo de referência.

1.25 Oficina Orgânica: Presença de um “posto avançado” que realiza alguns serviços de manutenção nas instalações de uma das Contratantes Aderentes.

1.26 Veículos Administrativos: Veículos oficiais sem adaptações ou especificações técnicas para uso de atividades administrativas.

1.27 Veículos de Representação (aquisição ou locação): Veículos oficiais de uso exclusivo das autoridades citadas no Art. 9º do Decreto Estadual nº 55.985/2021 (RS).



1.28 Veículos Especiais: Veículos oficiais com adaptações e/ou especificações técnicas que devido as suas características específicas são usados exclusivamente em atividades especializadas (relacionados, normalmente, às atividades da segurança pública, por meio de viaturas discretas ou ostensivas). A depender da situação, necessitam de atuação diferenciada quanto ao processo de manutenção dada a sua importância de disponibilidade para continuidade de prestação do serviço público.

1.29 Valor referencial limite de manutenção: Valor que é orientado como limitador para gasto com manutenção veicular, sendo, para os veículos administrativos e de representação, 50% do seu valor na tabela FIPE. Para os veículos especiais, o valor de referência será equivalente a 50% do custo de aquisição, depreciado ano a ano conforme o calculado no sistema de Administração do Patrimônio do Estado – APE. Este valor referencial pode ser alterado durante a execução contratual, por orientação do órgão gestor da frota estadual, através do seu Departamento de Transportes do Estado do Rio Grande do Sul (DTERS).

1.30 Gestor de Frota: servidor ou colaborador dos órgãos aderentes, nomeados para gerir a frota de veículos e equipamentos, além de responsabilizar-se pela implantação e acompanhamento dos sistemas e processos relacionados à manutenção, sempre atuando quando necessários para melhor administração da frota.

1.31 Gestor de Contrato: servidor ou colaborador dos órgãos aderentes, nomeados para efetuar a gestão contratual, responsabilizando-se pelos prazos de renovação contratual junto a empresa contratada, zelar pelo pagamento da fatura do órgão em dia.

1.32 Preposto: recurso humano fornecido pela Contratada para execução de atividades demandadas pela Contratante, em horários e locais indicados pela contratação.

1.33 Representante/solicitante: Servidor público, devidamente cadastrado no sistema da contratada, com permissões concedidas de acordo com o perfil de criação a ele atribuído.

1.34 Aprovador: responsável pela aprovação das Ordens de Serviços dos órgãos aderentes, podendo ser definidos tantos aprovadores quantos forem necessários, para o cumprimento das exigências legais estabelecidas e melhor operação logística da frota, por meio de perfis de usuário, conforme os níveis elencados no item 2 deste Anexo.

2. NÍVEIS MÍNIMOS DE PERFIL NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO CONTRATUAL

2.1 Nível 1 – Motoristas: servidores com função logística de remanejar/deslocar o veículo oficial até a oficina indicada e fazer a sua retirada ao fim da realização do serviço. É quem insere a senha de entrega e retirada do veículo. Acesso ao sistema mobile para informação sobre entregas e retiradas agendadas com as oficinas credenciadas.

2.2 Nível 2 – Aprovador: Responsável setorial/descentralizado para avaliação, recusa e aprovação de ordens de serviço. Solicitante, com justificativa, de procedimentos relativos à execução de ordens especiais, sempre pendente do aceite do nível acima, seja o gestor de base ou o analista por ele autorizado.

2.3 Nível 3 – Analista de frota: Analista designado pelo gestor de base, com poder de: gerir (acessar, distribuir, autorizar) os recursos destinados à base, acionar peças/itens para utilização



nas ordens de serviço e emissão de relatórios gerenciais da base. Todas essas autorizações são possibilidades, devendo ser definidas pelo gestor da base, na configuração das autorizações que o seu analista deverá ter. Este analista terá papel de consultor, com acesso a todas as informações de relatórios, ordens de serviço e valores transacionados, com a finalidade de subsidiar o gestor de base para a tomada de decisão.

2.4 Nível 4 – Gestor de base: Poder de decisão quanto as medidas necessárias para bom andamento do contrato, como solicitação ou notificação da contratada, autorização de ordens emergenciais ou solicitação de priorização de orçamentos, autorização de ordens de serviço de alta monta, nos termos o tópico 4.5.6, aprovação de aquisições de peças/itens/acessórios sem a realização de ordem de serviço correspondente, emissão de relatórios, gestão dos demais perfis da base e ordenador da despesa. Além destas atribuições descritas, todas as permissões dos perfis anteriores (1, 2 e 3).

2.5 Nível 5 - Gestor da frota do ente/órgão: Gestor com todos os poderes relacionados nos níveis inferiores e representante maior do ente que firmou contrato com a CONTRATADA.

2.6 Nível 6 - Gestor da Frota Estadual, com autorização de acesso a informações de todas as bases oriundas deste contrato, incluindo relatórios das transações regulares e emergenciais, responsável por estabelecer as diretrizes de todos os contratos resultantes desta licitação.

3. FLUXO DE ATENDIMENTO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 No procedimento padrão, identificada a necessidade de acionamento do serviço de manutenção da frota por alguma intercorrência com o veículo/equipamento ou para uma manutenção preventiva já planejada, compete ao representante da frota acionar, via sistema, a Equipe Técnica Especializada, para realizar a abertura de um chamado (que não deve se confundir com a ordem de serviço), descrevendo previamente:

3.1.1 O serviço a ser executado ou o problema apresentado pelo veículo ou equipamento;

3.1.2 A localização geográfica do veículo de forma detalhada;

3.1.3 Aberto o chamado, o gestor de base (ou analista de base por ele determinado) a qual o veículo está vinculado no sistema deve ser informado, por e-mail;

3.1.4 Nos casos tratados como emergenciais, será feito pronto atendimento (tempo real), em canal de comunicação por ligação ou via sistema, para socorro mecânico, com ou sem ocorrência de sinistro e disponibilidade de serviço de guincho.

3.2 A Equipe Técnica Especializada deverá indicar ao solicitante o estabelecimento sugerido para levantamento e orçamentação prévia, conforme o relato prévio da demanda.

3.2.1 O veículo deverá ser encaminhado ao estabelecimento indicado em até 3 (três) dias úteis. Caso o prazo seja ultrapassado, a solicitação será cancelada automaticamente pelo sistema de gestão, sendo necessário nova solicitação. O cancelamento deverá ser informado ao Gestor da base por e-mail.

3.2.2 Para os veículos de característica especial, este prazo poderá ser prorrogado conforme a disponibilidade do mesmo, uma vez que são unidades empregadas no atendimento direto ao cidadão.



3.2.3 Os veículos em sinistro devem ter pronto atendimento, em suporte 24h por dia, 7 dias da semana, com acionamento de guincho, se necessário, e indicação do local de destinação do veículo, seja para oficina, seja para unidade administrativa definida pelo acionador do serviço, a depender do horário em que o acionamento seja feito e a disponibilidade das credenciadas na região da ocorrência.

3.2.4 Nos casos de solicitação de serviço de guincho, o transporte do veículo é de inteira responsabilidade do prestador da contratada e seus credenciados, a partir do momento da coleta do veículo até o seu destino (oficina ou unidade da contratante).

3.3 O orçamento inicial deverá ser enviado em prazo razoável, a depender da família do veículo, conforme os termos descritos neste documento, contendo, minimamente, as seguintes informações:

3.3.1 Preços unitários das peças, componentes, acessórios e materiais, assim como os seus preços máximos de acordo com os preços referenciais trazidos na Tabela Orçamentária Eletrônica de Referência.

3.3.2 Quantidade, código, nome/descrição e marca das peças;

3.3.3 Tempo de mão de obra dos serviços, constantes na Tabela temporária adotada pela empresa, ou no histórico de transações caso a primeira não possua a referência buscada.

3.3.4 Valor da hora da mão de obra, não podendo, mesmo antes do desconto comercial concedido, exceder o valor de referência estabelecido na tabela abaixo:

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

3.3.5. O especificado nos itens 3.3.3 e 3.3.4 pode ser excedido se caracterizado serviço diferenciado ou de caráter especial, com valor diferente da hora de mão de obra, se tratando casos especiais que devem ser autorizados pelo aprovador e confirmados pelo gestor de base.

3.4 O credenciado fornecerá o primeiro orçamento on-line, no prazo máximo conforme o tópico de prazos deste anexo (item 4 e todos os seus elementos), contadas a partir da hora do pedido do fiscal ou da hora da entrega do veículo/máquina/equipamento no estabelecimento credenciado (caso haja necessidade ou manifestação), registrado no sistema.

3.4.1 A fim de esclarecer o item 3.4, o prazo estabelecido iniciará, a partir do registro, no sistema, da solicitação de orçamento, exceto quando houver necessidade de apresentação do veículo/máquina/equipamento no estabelecimento, momento em que, entregue o veículo/máquina/ equipamento, contará o prazo.

3.4.2 Se ocorrer qualquer manifestação por parte do estabelecimento, essa deverá ocorrer via sistema, para que não restem frustradas as formas de se contabilizar o não atendimento, ou seu retardo.



3.4.3 Quando houver necessidade de entrega do veículo/máquina/equipamento no estabelecimento credenciado para elaboração de orçamento, para fins de contagem do prazo indicado nos itens anteriores, a validação da entrega, tanto quanto a retirada, deverá ser feita por meio da senha do condutor, no momento da entrega/retirada.

3.4.4 Quando não houver necessidade de entrega do veículo/máquina/equipamento no estabelecimento credenciado para elaboração de orçamento, por exemplo quando se deseja orçamento de uma bateria ou uma manutenção preventiva, para fins de contagem do prazo indicado, a validação da entrega, tanto quanto a retirada, deverá ser feita por meio da senha do fiscal/gestor que realizou a solicitação no sistema on-line, e essa informação (de que não será necessária a apresentação do veículo/máquina/equipamento) deverá constar no pedido de orçamento.

3.4.5 Quando a entrega do veículo/máquina/equipamento no estabelecimento credenciado se der por meio de serviço de socorro/guincho, para fins de contagem do prazo indicado no item anterior, a validação da entrega, tanto quanto a retirada, deverá ser feita por meio de registro de recebimento, a ser feito pelo estabelecimento, diretamente no sistema on-line.

3.4.6. Não será considerado válido o orçamento que for apresentado em descumprimento aos parâmetros adotados no termo de referência, tanto para peças quanto para mão de obra.

3.5 Com base nos serviços e peças elencados no orçamento prévio, a cotação é disparada via sistema, de forma automática, para todas as oficinas num raio de 20 km (sistema de múltiplas cotações) a partir do local em que o veículo está presente (oficina ou unidade administrativa).

3.5.1 Será considerada adequada aos procedimentos estabelecidos a OS com, pelo menos, 3 (três) cotações, não devendo o sistema limitar a chegada de outras cotações, pelo prazo que o aprovador/gestor entender que não comprometa a realização do serviço e indisponibilidade do veículo, na busca pela melhor condição para a Administração Pública.

3.5.2 A ordem de serviço, em seu procedimento padrão, deverá ficar aberta para recebimento de cotações com prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis, a contar do fim da avaliação do orçamento inicial pela equipe técnica e devido lançamento no sistema para as demais cotações.

3.5.3 As cotações de peças/itens/acessórios inseridas em sistema pelas credenciadas podem ser reutilizadas para se obter celeridade em solicitações posteriores, com validade máxima de 3 (três) meses, podendo ser atualizadas desde que ainda atendam às tabelas referenciais de preço do termo de referência e seus anexos.

3.5.4 Não havendo o número de estabelecimentos mínimos no município aptos a orçar o mínimo de 3 (três) propostas, a Equipe Técnica Especializada deverá expandir o raio de cotação para 35km, contando com outras localidades para se comparar o custo-benefício da ordem de serviço a ser escolhida.

3.5.4.1 A sistemática padrão de cotações aplica-se também aos veículos e equipamentos novos, cuja garantia não esteja vencida, salvo quando não houver oficina concessionária num raio de até 50 km (cinquenta quilômetros).

3.5.4.2 Para eventuais peças e serviços que não estejam contempladas na Tabela de Referência, poderá ser pesquisado o valor médio praticado no próprio sistema informatizado da Contratada



ou, não havendo essa possibilidade, com a realização de pesquisa de mercado em, no mínimo, três empresas.

3.5.4.3 Constatada a divergência entre o valor da Tabela de Referência e o valor de mercado das peças na região, o aprovador poderá pedir reavaliação da ordem de serviço.

3.5.4.4 Concluída análise dos orçamentos, compete ao aprovador decidir pela execução ou não do serviço. Caso a escolha não seja pela execução da ordem, ele deverá informar, via sistema, a não execução.

3.5.4.5 Os orçamentos disponibilizados deverão ter validade de até 3 meses para reutilização em futuras cotações, sendo responsabilidade da contratada a validação com a rede credenciada para reutilização dos orçamentos.

3.6 A não realização de 3 (três) orçamentos ou a escolha daquele que não seja o de menor valor deverá ser justificada no sistema pelo Gestor de Frota ou Aprovador — neste caso, mediante anuência do Gestor de Frota — junto à Equipe Técnica Especializada.

3.6.1 Caso o gestor de base entenda que a ordem é emergencial, poderá ser aceita uma ordem com prazo menor que o especificado no item 3.5.2, assim como a quantidade mínima de 3 (três) cotações.

3.6.1.1 O acionamento deste dispositivo deve ser realizado no momento da cotação inicial, podendo ser solicitado pelo aprovador, mas necessitando, **sem exceções**, da autorização do gestor de base.

3.6.1.2 O solicitante da situação emergencial da ordem de serviço terá um campo específico para justificar a realização de ordem emergencial, em texto que deverá aparecer para o seu autorizador (gestor de base) no momento da aceitação da ordem em caráter especial.

3.6.1.3 A contratada deverá garantir, para aprovação da situação emergencial, que o sistema traga uma caixa de confirmação (sim ou não) em que o gestor se declara ciente do procedimento emergencial realizado, bem como o aceite da justificativa do solicitante.

3.6.1.4 A contratada deverá garantir enviar relatório semanal ao DTERS/SPGG, como gestor da frota estadual (perfil nível 6) e gestores da frota (perfil nível 5) informando as ocorrências de ordens de serviço emergenciais. Tal relatório deverá conter: data da transação, informação da placa, número da base, município de transação, justificativa descrita no ato da solicitação, nome do solicitante (aprovador), nome do autorizador (gestor da base) e data do aceite.

3.6.1.5 Será considerada emergencial/urgente a situação em que o não atendimento possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, sempre com objetivo de manter a continuidade do serviço público.

3.6.1.6 É de inteira responsabilidade do gestor da frota (perfil nível 5) a prestação de contas das ordens de serviço consideradas emergenciais pelos órgãos de controle da contratante (interno ou externo).



3.6.1.7. Ainda que a ordem seja considerada emergencial, a contratada deve garantir a prática de valores de peças dentro do aceito pelo mercado, com aplicação da tabela oficial de referência de preço de peças.

3.6.1.8. Ainda que a ordem seja considerada emergencial, a contratada deve garantir a prática de valores de mão de obra aderentes ao estabelecido da tabela do tópico 3.3.4, bem como a contagem de horas de trabalho baseada na tabela tempária das montadoras.

3.6.2 Caso a ordem de serviço se enquadre nos valores considerados de pequena monta, (item 1.24 deste anexo), não é necessário a realização das 3 (três) cotações mínimas, exceto se o gestor entender que há necessidade da realização do procedimento.

3.6.2.1 Ordens de serviço de pequena monta devem atender a todos os demais procedimentos especificados neste termo de referência, sendo apenas uma permissividade aos pequenos serviços, em que a realização das cotações pode ser dispensada para dar celeridade ao processo de prestação do serviço, visando o princípio da eficiência.

3.6.2.2 Também se enquadram na descrição de todo o item 3.6.2 as revisões programadas realizadas na concessionária a fim de manter a garantia do veículo.

3.6.3 Será considerada ordem de serviço prioritária aquela em que as cotações devem ser realizadas de forma preferencial dentro do sistema, dada a necessidade de disponibilidade do veículo envolvido, considerando a priorização em relação às outras OSs da base do solicitante.

3.6.4 As ordens de serviço que envolvam aquisição de peças/itens/acessórios sem a execução de serviços de mão de obra deverão ter a aprovação do gestor de base ou gestor da frota (níveis 4 e 5).

3.6.5 A fim de esclarecimento, todos os dispositivos descritos neste tópico 6 do anexo A do termo de referência devem possuir a anuência e validação, via sistema, do gestor de frota ou gestor da base.

3.7 É função do aprovador, ou níveis acima caso seja o solicitante, analisar os orçamentos e cotações inseridos no sistema.

3.7.1 A decisão quanto a aprovação de execução de orçamentos é EXCLUSIVA dos aprovadores/gestores do contrato, sendo certo que tantos quantos forem os orçamentos e cotações relacionados ao mesmo serviço, devem ser disponibilizados, pela Contratada, para que a Contratante analise e adote as providências que julgar pertinentes, não podendo "bloquear" quaisquer orçamentos, sendo certo que deve ser mantido, orçamento por orçamento, o histórico desde o lançamento inicial, até as negociações e os valores finais, para que reste comprovada a atuação da empresa contratada e os resultados de economicidade.

3.7.2 A Contratada é responsável pela cobrança para que as empresas credenciadas respondam as solicitações de orçamento/cotações dentro do prazo estabelecido neste documento, contadas a partir da hora do encaminhamento da cotação, registrada no sistema.

3.7.2.1 Cabe a contratada, de forma obrigatória, a cobrança pela inserção de fotos ou vídeos, por parte da oficina, que comprovem a necessidade da realização das trocas solicitadas em orçamento.



3.7.2.2. Cabe à contratada a cobrança das credenciadas para que as informações estejam claras e objetivas, principalmente quanto aos preços aplicados e os parâmetros referenciais adotados.

3.7.3 Durante todo o processo, a Equipe Técnica Especializada deverá manter-se disponível para analisar as informações e dados técnicos fornecidos pelas credenciadas, junto à contratante, com vistas a selecionar a opção que contemple qualidade e maior custo-benefício à administração pública.

3.7.4 Os percentuais de desconto contratados para serviços e peças deverão constar no orçamento antes da aprovação, com diferenciação de valor total e valor líquido após desconto, e sempre que não forem alcançados tais descontos por não concessão por parte do credenciado, ou outro fator, esse será glosado definitivamente no faturamento da Contratada, independentemente de o orçamento ter sido aprovado, pelo fiscal, sem os descontos devidos.

3.8 Concluído o serviço, o sistema da contratada deve informar ao aprovador a conclusão do serviço e disponibilidade para retirada do veículo.

3.8.1. Será considerado concluído o serviço de manutenção que condicione o bem ou veículo mantido, sem nenhuma manutenção adicional a ser realizada, conforme o especificado na ordem de serviço executada.

3.8.2 Será considerado retirado o veículo que for coletado por servidor devidamente registrado na base a qual o bem ou veículo pertence, com a inserção de senha de confirmação no sistema.

3.8.3 O sistema deverá ter atualização de status da ordem de serviço, passando para “retirado” após a realização dos procedimentos relatados acima nos tópicos 3.8.1. e 3.8.2.

3.8.3.1 A alteração do status “retirado” deverá ser preenchido pela oficina no ato da retirada do veículo, ficando a contratada responsável pelo correto preenchimento do dado no sistema.

3.9 A partir da retirada do bem ou veículo, começa a contar o prazo de 3 dias úteis para contestação da ordem de serviço realizada.

3.9.1 Será considerada transacionada a ordem que não houve contestação no prazo estabelecido.

3.9.2 Nos casos de contestação, obedecidos os prazos do item 3.9, se inicia o prazo a partir da avaliação e novo recebimento do veículo.

3.9.2.1 Entende-se como motivo para contestação a não realização de algum procedimento ou falha de algum sistema ou componente envolvido com a ordem realizada, ou de alguma forma impactada por ela, ainda que não conste na ordem de serviço original.

3.9.2.2 A contratada, no papel de gerenciadora da manutenção e responsável pela rede credenciada, é responsável para devolução do veículo em pleno funcionamento, conforme o serviço aprovado na ordem de serviço.

3.9.2.3 Havendo a contestação da manutenção por parte da contratada, inerente ao tempo em que o veículo permaneça em manutenção após a contestação, a contratante deverá ser cobrada pela execução do serviço, apenas após a conclusão total dele.



3.9.2.4 A contestação deve ser feita via sistema, pelo solicitante, e a credenciada prestadora do serviço terá até 2 dias úteis para responder, com prazo de, no máximo, 5 dias úteis para realizar a reavaliação do veículo.

3.9.3 É papel da contratada fazer toda a intermediação de conflito entre a rede credenciada e a contratante nos casos de não conformidade do serviço, fazendo a análise técnica com parecer quanto a efetivação ou não da transação realizada nos termos deste contrato.

3.9.4 Concluída a transação, o aprovador (nível 2) deverá avaliar, via sistema, a qualidade dos serviços prestados, conforme os critérios do tópico 4.9 deste anexo.

3.9.5 A contratada deverá garantir repositório das avaliações de qualidade de serviço realizadas, de forma que todos os contratantes possam consultar as avaliações realizadas para o estabelecimento que cotou a ordem de serviço Concluída a manutenção, o Gestor de Frota deverá avaliar — via sistema — a qualidade dos serviços prestados.

3.10 A rede credenciada deve oferecer a garantia igual à do fabricante para peças/materiais fornecidos e garantia mínima de 90 (noventa) dias corridos para os serviços realizados.

3.10.1 Para manutenção de veículos em garantia será necessário registrar o processo de manutenção no sistema da contratada, sendo que a substituição de peças/materiais e a correção dos serviços em garantia ocorrerão gratuitamente ao órgão/entidade contratante.

3.10.2 Após a substituição das peças e/ou correção dos serviços considerados imperfeitos, será reiniciado o prazo de garantia dos itens.

3.10.3 É de responsabilidade da contratada a adição de campos, no cadastro do veículo ou outro local, que possibilite a verificação por parte do gestor de que a manutenção realizada no veículo faz parte da garantia do veículo, de forma a vedar a realização de manutenções que causem a perda da garantia original do veículo.

4. PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA A MEDIÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATANTE

4.1 Os prazos e descrições trazidos neste anexo do termo de referência serão balizadores de eficiência do gerenciamento realizado pela contratada, de forma que o atendimento ou não destas especificações será avaliado conforme o Índice de Medição de Resultados, trazido no Anexo E, com as métricas de desempenho e suas correspondentes glosas contratuais.

4.1.1 Ao firmar contrato, a empresa contratada se mostra concordante com os parâmetros de desempenho, bem como os critérios avaliativos correspondentes.

4.1.2 Serão medidos no fluxo de atendimento das ordens de serviço o tempo de resposta ao chamado, tempo de realização do primeiro orçamento, tempo de negociação das cotações, tempo de execução do serviço e tempo de atendimento do suporte técnico especializado.

4.1.3 Os prazos aqui especificados podem ser alterados conforme acordo entre o solicitante e a credenciada, desde que registrado no sistema o novo prazo, para fim de mediação do serviço.



4.2 O prazo para resposta ao chamado de manutenção com direcionamento ao local de atendimento será de até um dia útil, a contar do horário em que a solicitação foi feita no sistema até o mesmo horário do dia útil seguinte.

4.2.1 Nos casos de pronto atendimento para socorro mecânico, com ou sem ocorrência de sinistro, a contratada deverá ter atendimento em tempo real por meio de canal disponibilizado para este fim.

4.2.2 No pronto atendimento deverá estar disponível o serviço de socorro mecânico, com guincho 24 horas por dia, 7 dias por semana e deslocamento para oficina mecânica ou unidade administrativa, conforme o horário da ocorrência e a requisição do solicitante.

4.3 Os tempos de primeiro orçamento serão relacionados ao porte de veículo e complexidade da manutenção necessária, conforme a tabela:

TIPO DE SERVIÇO X PORTE DO VEÍCULO	LEVE E MOTOS	MÉDIO	PESADO	EQUIPAMENTO
Preventivas, Revisão ou corretiva de baixa complexidade	1 dia útil	2 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis
Corretivas de média ou alta complexidade	2 dias úteis	3 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis

4.3.1 A oficina terá atribuição de assinalar, via sistema, o tipo de manutenção corretiva, quanto à complexidade, solicitando inclusive mais prazo, se necessário, pendente de concorde do solicitante também via sistema.

4.3.2 A contratante pode requerer da ordem de serviço apenas o fornecimento de peças, de forma que estes prazos sejam diminuídos pela metade, com prazo mínimo de 1 dia útil, e nos casos de prazos ímpares corresponde ao próximo número inteiro de dias. Exemplo: no prazo de 5 dias úteis, 50% correspondem a 2,5 dias, ou seja, o próximo número inteiro seria de 3 dias úteis.

4.3.3. Não serão considerados, para atendimento aos prazos acima, orçamentos que sejam apresentados em desconformidade com os parâmetros de preços de peças e mão de obra destacados nos itens 4.4.4 e 4.4.6 do termo de referência.

4.4 No processo de cotações, haverá 2 (dois) dias úteis para resposta das credenciadas, de forma que a negociação completa, com reavaliação de orçamento, não poderá passar do prazo fatal de 4 (quatro) dias úteis.

4.4.1 No ato das cotações, de acordo com o raio estabelecido, deve aparecer para o solicitante a quantidade de estabelecimentos que receberam a cotação e a opção de abrir a listagem destes estabelecimentos.

4.4.2 Em caso de manifestação de impossibilidade de atendimento por indisponibilidade de alguns dos itens que compõem a OS, novo prazo deverá ser solicitado pela equipe da contratada, com o devido aceite do solicitante, de forma que o não atendimento deste novo prazo conte para a avaliação do serviço.



4.4.3 O gestor de base tem a competência para pedir prioridade no atendimento de determinada O.S. em relação a outras ordens de responsabilidade da sua base.

4.4.4 O DTERS/SPGG, no papel de departamento técnico, deve ter acesso a listagem, em tempo real, de todas as ordens de serviço abertas, assim como a sua situação no sistema.

4.5 Os prazos para execução dos serviços serão relacionados ao porte de veículo e valor agregado para realização do serviço.

4.5.1 O referencial de valor das manutenções, e seus critérios de gastos, será estabelecido conforme o dispositivo da Lei 14.133/21 (Art. 75, § 7º), que trata dos serviços de manutenção de veículos automotores de propriedade de órgão ou entidade.

4.5.2 O valor de referência que traz o tópico 4.5.1 deverá ser reajustado por ano, a partir da publicação do decreto federal, tendo a última atualização publicada no Decreto Federal nº 11.871, de 2023, com valor atual de R\$ 9.584,97 (nove mil quinhentos e oitenta e quatro reais e noventa e sete centavos).

4.5.3 Para melhor execução contratual, o valor deverá ser considerado com arredondamento na casa das centenas, para o valor imediatamente acima, ficando por referência, portanto, R\$ 9.600,00 (nove mil e seiscentos reais) para o valor de 2024.

4.5.4 Serão considerados serviços de baixa monta as manutenções realizadas com custo total de até 10% do valor de referência, portanto, R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais).

4.5.5 Serão consideradas de média monta as manutenções realizadas em valor até 100% do valor de referência, portanto, R\$ 9.600,00 para os valores atuais.

4.5.6 Serão consideradas de alta monta as manutenções com custo total acima do valor especificado no item 4.5.5.

4.5.7 Para reforço e esclarecimento do disposto neste item 4, todos os valores descritos nos itens 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4 e 4.5.5 devem ser atualizados anualmente, conforme publicação anual de decreto federal com atualização de valores.

4.6 Os prazos de atendimento relacionados ao tempo esperado de execução do serviço são delimitados conforme a tabela:

CRITÉRIO	LEVE E MOTO (especiais)	LEVE E MOTO (administrativos)	MÉDIO	PESADO	EQUIPAMENTO
Baixa monta	2 dias úteis	2 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis
Média monta (de 11% a 50% do valor de referência)	4 dias úteis	5 dias úteis	7 dias úteis	7 dias úteis	7 dias úteis
Média monta (de 51% a 100% do valor de referência)	6 dias úteis	8 dias úteis	12 dias úteis	14 dias úteis	14 dias úteis
Alta monta (de 101% a 200%)	8 dias úteis	12 dias úteis	15 dias úteis	17 dias úteis	17 dias úteis



do valor de referência)					
Alta monta (Acima de 200% do valor de referência)	10 dias úteis	15 dias úteis	18 dias úteis	20 dias úteis	20 dias úteis

4.6.1 Os veículos especiais, conforme glossário presente neste anexo, são veículos oficiais com adaptações e/ou especificações técnicas que devido as suas características específicas são usados exclusivamente em atividades especializadas, e, por este motivo, contam com prazos diferenciados no atendimento do serviço de manutenção.

4.6.2 Para OS com aquisições de peça sem realização do serviço, os prazos da tabela acima deverão ser reduzidos em 50% do tempo. Nos dias ímpares, o prazo se adequa ao número inteiro imediatamente acima dos 50%. Por exemplo, se o prazo original for de 17 dias úteis, 50% representam 8,5 dias úteis. Logo, o prazo será de 9 dias úteis para prestação do serviço.

4.6.3 Em casos excepcionais, os prazos poderão ser prorrogados com a devida justificativa, pendente sempre do aceite do aprovador.

4.6.4 Os prazos de execução passam a contar a partir da aprovação da cotação vencedora, com a devida informação das credenciadas também via sistema, de inteira responsabilidade da contratada.

4.6.5 Caso a cotação escolhida para execução da ordem de serviço seja de oficina diferente da que realizou a cotação inicial, deverá estar vinculado à OS o custo do guincho para a transferência de localização.

4.6.6 Para os casos descritos pelo item 4.6.5, o prazo de execução passará a contar a partir da entrega do veículo no local de execução, com confirmação, via sistema, de recebimento por parte da credenciada.

4.7 O preposto será definido pela Contratada, junto ao órgão gerenciador e cada um dos participantes, estabelecido na localidade sede da Contratante, que atuará ininterruptamente durante toda a vigência do contrato, para prestar esclarecimentos, acompanhar, atender às reclamações e demandas que porventura surgirem durante a execução do contrato, fornecendo telefones fixos, celulares, aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz e vídeo, endereços eletrônicos e todo e qualquer outro meio de comunicação que possibilite permanente e irrestrito contato Contratantes-Contratada, inclusive fora dos dias e horários comerciais de atendimento, nos finais de semana e feriados.

4.7.1 O preposto tem por obrigação guardar absoluto sigilo sobre a totalidade dos dados e informações fornecidos pelas Contratantes para o cumprimento do presente Contrato, ou de qualquer forma obtida pela Contratada, até 05 (cinco) anos após a sua rescisão ou término do prazo de vigência.

4.7.2 Quando houver necessidade de atendimento para se realizar a manutenção preventiva e corretiva de veículos em atividade, e à manutenção de veículos acidentados/sinistrados, a



Contratada deverá manter preposto com linha telefônica e computador próprio, junto aos demais equipamentos necessários e suficientes para atendimento das seguintes necessidades:

4.7.2.1 Cadastro de novos veículos e usuários;

4.7.2.2. Alteração de registro de servidores e veículos;

4.7.2.3 Regularização de transações diversas, necessárias ao bom funcionamento do sistema e do Contrato;

4.7.2.4 Executar toda e qualquer atividade relacionada com os itens constantes no presente Termo de Referência e edital.

4.7.2.5. Ter conhecimento dos termos de execução deste contrato, especialmente quanto aos parâmetros de preço de mão de obra e peças, para mediar situações de conflito que ocorram entre contratante e credenciadas.

4.7.3 A exigência prevista nos itens do tópico 4.7.2 baseia-se em critérios de eficiência e eficácia, propiciando pronto atendimento e controle mais sistêmico da frota, considerando a grande quantidade de veículos englobado pelo objeto deste documento, considerando a insignificância da parcela, frente ao valor total da contratação.

4.8 Não se confundindo com as funções do preposto acima descritas, a Contratada disponibilizará **suporte técnico dedicado**, por meio de contato via telefones fixos, celulares, aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz e vídeo, endereços eletrônicos e todo e qualquer outro meio de comunicação que possibilite permanente e irrestrito contato Contratante-Contratada.

4.8.1 Quanto ao suporte técnico dedicado, exige-se da contratada:

4.8.1.1 Conhecimento de mecânica automotiva, comprovado por meio de comprovantes de qualificação, atendimento a contrato correlato reconhecido, diplomas e/ou certificados de curso técnico/graduação/pós-graduação, contrato de trabalho ou vínculo empregatício formal;

4.8.1.2 Aptidão para suporte à tomada de decisão da Contratante na resolução de intercorrências, priorização dos serviços a serem executados e relação custo-benefício;

4.8.1.3. Domínio do sistema de informação utilizado pela contratada para gestão da manutenção, garantindo o atendimento aos requisitos definidos no termo de referência e seus anexos.

4.8.2 No que tange aos prazos para retorno de questionamentos e atendimento de serviços:

4.8.2.1 O tempo máximo para disponibilidade de atendimento remoto será de 30 (trinta) minutos;

4.8.2.2 O tempo máximo para disponibilidade de atendimento presencial, na sede do órgão demandante, dentro da região metropolitana do estado, será de 4 (quatro) horas.

4.8.3 Nos casos de deslocamento entre municípios para se atender uma ocorrência com solicitação do suporte técnico presencial, o prazo deverá ser acordado com o solicitante, não



podendo ultrapassar 3 dias úteis, obedecendo às localidades administrativas apresentadas no anexo G.

4.8.4 O suporte técnico dedicado deve ser capaz de realizar cadastros, transferências e desativações de bens e veículos no sistema, com prazo máximo de 1 (um) dia útil, qualquer que seja a quantidade, a partir do pedido registrado no sistema.

4.8.5 O suporte técnico dedicado deve ser capaz de resolver inconsistências em notas fiscais, com prazo máximo de 3 (três) dias úteis para resposta com a resolução da situação.

4.8.5.1 Caso a contestação seja de valores, o prazo do item 4.8.5. será considerado atendido com apresentação da memória de cálculo, reabrindo o prazo de atendimento de 3 (três) dias úteis após a resposta do solicitante com considerações quando couber.

4.8.6 O suporte técnico dedicado deve ser capaz de realizar treinamento para os gestores/aprovadores da frota, com solicitação atendida em até 72 horas para a modalidade online.

4.8.7. O suporte técnico dedicado deve ser capaz de resolver inconsistências no sistema quanto às informações essenciais prestadas pelos credenciados na execução da ordem de serviço.

4.8.7.1. Entende-se por informação essencial aquela que possua um dado com impacto direto ou indireto no esclarecimento do serviço de manutenção prestado, bem como comprometa o planejamento e execução das manutenções futuras a serem realizadas;

4.8.7.2. O suporte técnico dedicado deverá providenciar a correção do dado ou informação em até 48 horas a partir da identificação da inconsistência.

4.8.7.3. Na impossibilidade de correção da especificação do item 4.8.7.2 o suporte técnico deverá justificar a impossibilidade, passando pela ciência e aceite do solicitante para que seja considerada válida.

4.8.7.4. De forma exemplificativa, têm-se como exemplo das informações essenciais:

4.8.7.4.1. Hodômetro negativo, nulo, menor que a medição da ordem imediatamente inferior ou incompatível com uma movimentação comum do veículo;

4.8.7.4.2. Ordem de serviço sem a foto correspondente ao item a ser mantido;

4.8.7.4.3. Mão de obra com termos genéricos, como “revisão geral” e “outros serviços”;

4.8.7.4.4. Peças/itens sem o código correspondente;

4.8.7.4.5. Serviços sem o tempo empregado na execução ou com preenchimento contestável.

4.8.7.4.6. outras informações que atendam à definição presente no subitem 4.8.7.1.

4.8.8. Caso haja necessidade presencial, esta atuação pode seguir as diretrizes do item 4.8.3 para deslocamentos além do município sede da contratante.

4.8.9. Serão permitidos atendimentos automatizados para este suporte, com função de direcionamento para o setor responsável de acordo com a demanda solicitada, tendo limite máximo de 10 (dez) minutos de atuação.



4.8.9.1. Atingido o prazo limite de atendimento automatizado estabelecido no item 4.8.8 o suporte competirá a um atendente colaborador da CONTRATADA.

4.8.10. É de inteira responsabilidade da contratada a utilização de um funcionário ou equipe para atendimento das especificações acima, de forma que não haja qualquer vinculação pessoal deste atendimento com o Estado.

4.8.11. Para melhor execução contratual, a contratada deve permitir, em seu sistema de gerenciamento, o ambiente para abertura do suporte técnico dedicado, com contagem dos prazos acima descritos.

4.8.12 Todos os prazos acima quantificados são critério para avaliação do nível de serviço conforme o Anexo E – Instrumento de Medição de Resultados.

4.9 A avaliação da qualidade do serviço será baseada no desempenho operacional da Contratada, por meio de suas credenciadas, no que concerne a(ao):

4.9.1 Serviço prestado

4.9.1.1 Comprometimento com prazos durante a execução do serviço;

4.9.1.2 Execução dos serviços conforme o objeto contratado, sem necessidade de contestação após a entrega do veículo;

4.9.1.3 Disponibilidade de alta tecnologia para execução dos serviços;

4.9.1.4 Credenciada apresentou imagens e/ou vídeos condizentes com o serviço realizado.

4.9.2 Estabelecimento credenciado:

4.9.2.1 Localização do estabelecimento de fácil acesso;

4.9.2.2 Instalações que garantam o mínimo de segurança, sendo ao menos totalmente cercada;

4.9.2.3 Espaço razoável para movimentação dos veículos, de acordo com o porte a que se destina;

4.9.2.4 Área de vagas em local coberto acima de 50% do total de suas instalações;

4.9.2.3 Credenciada devolveu o bem ou veículo limpo e higienizado.

4.9.2.4 Equipe solicita que orienta o cliente acerca das manutenções e/ou reparos recomendados e/ou realizados em seus veículos.



Anexo B – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA FROTA

1. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E FORNECIMENTO DE PEÇAS, PRODUTOS E/OU ACESSÓRIOS PARA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

1.1. Este anexo contém regras e especificações quanto a prestação de serviços de administração e gerenciamento compartilhado para, mediante intermediação, junto a rede credenciada de estabelecimentos, por parte da Contratada, manutenção preventiva e corretiva, de forma continuada, com utilização de sistema informatizado, atendendo todas as marcas e modelos de veículos, máquinas e equipamentos pertencentes à CONTRATANTE e outros utilizados a seu serviço, sem prejuízo das regras e especificações constantes do Termo de Referência e seus anexos, incluindo:

- 1.1.1. Serviço de manutenção mecânica preventiva e corretiva.
- 1.1.2. Serviço de manutenção e revisões de garantia de fábrica.
- 1.1.3. Serviço de manutenção elétrica.
- 1.1.4. Serviço de guincho, com transporte em suspenso e socorro mecânico.
- 1.1.5. Serviço de lanternagem e funilaria.
- 1.1.6. Serviço de pintura.
- 1.1.7. Serviço de estofagem.
- 1.1.8. Serviços de alinhamento de direção e suspensão (cáster, cambagem, convergência e divergência), desempenho de rodas, balanceamento, simples e computadorizado.
- 1.1.9. Serviços de chaveiro automotivo, incluindo fornecimento de chaves e cartões de ignição automotiva.
- 1.1.10. Serviços de manutenção de ar-condicionado automotivo.
- 1.1.11. Fornecimento de toda e qualquer peça necessária.
- 1.1.12. Fornecimento de todo e qualquer componente e/ou acessório automotivo.
- 1.1.13. Fornecimento de placas de identificação veicular.
- 1.1.14. Fornecimento de extintores de incêndio e cargas.
- 1.1.15. Fornecimento de aditivos, componentes, dispositivos, métodos etc., para compensação de carbono, com emissão, e disponibilização para fácil acesso, de relatórios mensais de índice de emissão de CO₂ e formas de compensação, objetivando a otimização do consumo de combustíveis e redução de poluentes, visando atingir critérios legais de sustentabilidade.
- 1.1.16. Serviços de aquisição, reparo e substituição de acessórios veiculares policiais luminosos e sonoros.



1.1.17. Serviços de plotagem, adesivagem e envelopamento nos padrões do CONTRATANTE, inclusive com fornecimento de todo o material necessário.

1.1.18. Serviços de lavagem e aspiração, para veículos administrativos e de uso especial.

1.1.19. Serviços, materiais e peças de borracharia, incluindo fornecimento de pneus.

1.1.20. Serviços de vidraçaria em geral, incluindo colocação e retirada de películas de controle solar e gravação de numeração de chassi.

1.1.21. Serviços, materiais e peças relacionadas com a blindagem automotiva.

1.1.22. Todo e qualquer serviço, material, peça, acessório ou componente que, embora não explicitamente especificado no Termo de Referência, faça-se necessário ao perfeito funcionamento do veículo/máquina/equipamento.

1.2. Para melhor esclarecimento do objeto citado no item supra, define-se gerenciamento compartilhado, também conhecido no mercado como plataforma, o serviço em que a CONTRATANTE é a responsável exclusiva pela escolha da empresa que realizará a execução do serviço de manutenção, enquanto a CONTRATADA deverá efetuar todas as tratativas junto a sua rede, no sentido de buscar sempre os menores preços e as melhores condições para execução do orçamento proposto, efetuando as cotações com outras oficinas, após apresentação do primeiro orçamento, as consultas quanto à conformidade dos preços referenciais do fabricante, pesquisas, negociando as cotações, o atendimento à tabela tempária e o custo da hora de serviço na tabela do termo de referência, tudo em observância as regras editalícias.

1.2.1. A fim de esclarecimento, as regras editalícias contemplam as regras de aplicações para procedimentos padrão (parâmetros das tabelas oficiais de preço de peças e tabela de tempos e custos da mão de obra), assim como o tratamento a situações especiais, sempre visando ao atendimento dos princípios da Administração Pública, como a economicidade, a eficiência, a indisponibilidade do interesse público e a continuidade do serviço público.

1.3. A relação de serviços e fornecimentos elencadas encontra amparo na imprescindível disponibilidade real dos veículos/máquinas/equipamentos, diante da demanda dos serviços nas áreas finalística e meio, permitindo otimizar o fluxo dos trabalhos, com controle e agilidade nas diversas localidades cobertas pelo contrato, com foco em uma gestão voltada à economicidade e efetividade, com vistas a atingir as metas institucionais.

1.3.1. A não execução ou postergação dos serviços contemplados por este contrato afetam à efetivação da mobilidade de um veículo/máquina/equipamento, muitas vezes inviabiliza a execução de todo um planejamento estratégico por parte da CONTRATANTE.

1.4. O sistema de gerenciamento integrado deverá permitir a emissão de relatórios cadastrais, operacionais e financeiros para o controle e gestão das informações sobre os veículos/máquinas/equipamentos cadastrados, com identificação de toda e qualquer transação efetuada (sem qualquer tipo de restrição, ou perda de histórico, relacionadas a transferência/mudança de base, de prazos e/ou outras), cujo atendimento na rede credenciada tenha gerado despesas com serviços gerais de oficina mecânica, elétrica, funilaria, suspensão,



retífica, vidraçaria, capotaria, estofamento, lavagem, lubrificação, reparação de acessórios policiais utilizados nas viaturas, serviços, materiais e peças relacionadas com a blindagem automotiva, fornecimento de baterias, de extintores de incêndio, pneus, plotagem, adesivagem, peças em geral, confecção de placas de identificação automotivas.

1.4.1. O atendimento ao item 1.4. tem o objetivo de possibilitar o efetivo controle e gestão das informações sobre os veículos/máquinas/equipamentos, usuários e despesas, devendo ser disponibilizadas, a qualquer tempo, as seguintes informações acumuladas, a partir da contratação dos serviços:

1.4.1.1. Histórico de manutenção de veículo/máquina/equipamento – valor das peças, valor da mão de obra, valor total do serviço, placa, quilometragem, estabelecimento onde foi realizado, garantias de peça e mão de obra, quantidade de peças, total de hora mão de obra utilizada, o desconto aplicado, sem nenhuma interrupção/perda etc., que caracterize que o histórico ficou corrompido, sem as informações de uma ou outra operação independentemente de ter sido realizada na manutenção preventiva ou corretiva. Deverá estar disponível a funcionalidade de impressão dessas informações.

1.4.1.2. Histórico da movimentação do orçamento e das cotações, contendo: informações precisas e congruentes desde a abertura até o encerramento da transação, ainda que cancelada, contendo dados como data e hora da abertura, de cada uma das movimentações, da mudança de status; o nome de cada responsável pela ação no orçamento (abertura, lançamento, aprovação técnica, aprovação de execução, recebimento, devolução, atesto de execução do serviço, alterações, etc.). Deverá estar disponível a funcionalidade de impressão dessas informações.

1.4.3. Histórico facilitado de operações por veículo/máquina/equipamento, possibilitando visão geral de todos os orçamentos já abertos para cada veículo/máquina/equipamento em tela única, com comparativo de gastos associado ao valor de avaliação do veículo ou bem, nos termos do anexo A, com disparo de alerta caso os gastos, nos últimos 12 meses, atinjam 50% do valor venal do bem.

1.5. Tipos de Manutenção

1.5.1. Manutenção preventiva, que tem como objetivo principal, mediante uma introdução sistemática regular de revisões e serviços, garantir as melhores condições de desempenho do veículo/máquina/equipamento, no que se refere ao seu funcionamento, rendimento e segurança, assim como prevenir a ocorrência de defeitos que possam redundar em danos nos componentes ou mesmo à paralisação do veículo/máquina/equipamento.

1.5.2. Manutenção corretiva, que visa tornar operacional o veículo/máquina/ equipamento ocasionalmente desativado em decorrência de defeitos, bem como reparar pequenas avarias.

1.5.3. Manutenção de garantia de fábrica, que visa resguardar a Contratante com relação aos veículos/máquinas/equipamentos com garantia de fábrica, devendo ser realizada apenas nas concessionárias das marcas respectivas.



1.5.4. Reparação decorrente de danos e/ou incidentes de quaisquer naturezas ou sinistros e acidentes de trânsito.

1.5.5. Aquisição de peças/itens/acessórios sem necessidade de serviço de mão de obra correspondente, respeitando os limites da tabela orçamentária eletrônica quanto aos custos unitários de cada item, ou, na ausência desta, a origem do preço referencial aplicado (pesquisa de mercado ou histórico de preços).

2. DOS PRODUTOS A SEREM FORNECIDOS, E DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA REDE CREDENCIADA

2.1. A Contratada deverá manter credenciamento de empresas especializadas no fornecimento de materiais e serviços que atuem nos segmentos a seguir listados:

2.2.1. Elétrica, mecânica, funilaria, lanternagem, retificação e ajuste de motores e os demais serviços necessários para o pleno restabelecimento do veículo/máquina e/ou equipamento à frota automotiva da Contratante.

2.2.2. Adesivagem/adesivos, plotagem, envelopamento automotivo e afins, nos padrões solicitados pela CONTRATANTE, cujos valores cobrados não poderão exceder pesquisa de mercado realizada pela Contratada e submetida à análise do fiscal da Contratante na data da necessidade do serviço ou da aquisição do material/peça.

2.2.3. Cópia de chaves simples e codificadas, assim como na abertura de portas e fechaduras de veículo/máquina/equipamento, cujos valores cobrados não poderão exceder pesquisa de mercado realizada pela Contratada e submetida à análise do fiscal da Contratante na data da necessidade do serviço ou da aquisição do material/peça, ou ainda aos valores constantes no histórico de orçamentos cuja natureza seja do mesmo serviço/material, datados de, no máximo, 3 meses anteriores ao orçamento que se pretende pesquisar.

2.2.4. Placas de identificação e tarjetas para todas as marcas e modelos de veículo /máquina/equipamento da Contratante, ou a seu serviço, no padrão estabelecido pelo CONTRAN, cujos valores cobrados não poderão exceder aquele verificado em pesquisa junto às empresas credenciadas no DETRAN para esse fim, pela Contratada, acrescidos da taxa de autorização para emissão de placas, emitida pelo DETRAN, caso haja.

2.2.5. Colocação e retirada de películas de controle solar para veículos/máquinas/equipamentos, cujos valores cobrados não poderão exceder pesquisa de mercado realizada pela Contratada e submetida à análise do fiscal da Contratante na data da necessidade do serviço ou da aquisição do material/peça.

2.2.6. Socorro mecânico, por intermédio de guinchos, plataformas, capazes de atender todas as marcas e modelos de veículos/máquinas/equipamentos oficiais pertencentes à frota do órgão gerenciador e participantes, conforme descritos neste Termo de Referência, cujos valores cobrados não poderão exceder os valores constantes na especificação de preço dos serviços e guinchos.



2.2.7. Para melhor compreensão e definição das atividades de lavagem de veículos/máquinas/equipamentos, temos que o que segue.

2.2.7.1. Lavagem simples é aquela que consiste na limpeza externa, incluindo lataria, conjunto pneu/roda, caixa de rodas, limpeza interna com aspiração de bancos, carpetes, porta-malas, aspiração e limpeza do painel.

2.2.7.2. Lavagem completa consiste na lavagem simples do veículo/máquina/ equipamento acrescida de limpeza/lavagem do motor, carpetes e porta-malas, aspiração e limpeza do painel, lavagem da carroceria, incluindo parte inferior do assoalho e caixas de roda, lubrificação, aplicação de silicone no painel, de “pretinho brilhante” nos pneus e de desengraxante nos para-lamas, acrescida de aplicação de cera automotiva na carroceria do veículo/máquina/equipamento.

2.2.8. Peças e serviços referentes a tapeçaria/capotaria automotiva.

2.2.9. Borracharia automotiva, com fornecimento de materiais relativos ao serviço, como pneus, válvulas e câmaras de ar, além de desempenho e recuperação de rodas de ferro ou de liga leve.

2.2.10. Alinhamento ou geometria e balanceamento, tanto simples como computadorizado, cambagem e câster, com o fornecimento dos materiais relativos ao serviço, como pneus, válvulas de pressão e câmaras de ar.

2.2.11. Peças e serviços relacionados com blindagem automotiva.

3. A manutenção e conservação dos veículos, máquinas e/ou equipamentos da Contratante, por meio de reparação automotiva, revisões em garantia, revisões preventivas e corretivas realizado por rede credenciada de estabelecimentos, deverá compreender os serviços de mão de obra referentes à execução de reparos, conservação e recuperação de veículos, máquinas e equipamentos, com fornecimento de peças, acessórios e materiais específicos necessários à execução dos serviços relativos à sua correta manutenção, incluindo-se, de forma exemplificativa:

Serviço	Descrição
a) Mecânica Geral	Consiste em serviços de mecânica em motor, retifica, caixa de câmbio, carburação e/ou bomba injetora e refil, injeção, velas, bomba e bicos injetores, sistema de freios e embreagem e todos os outros serviços afins, incluindo-se a manutenção de garantia, a ser realizada, exclusivamente, na concessionária autorizada do fabricante do veículo/máquina/equipamento de outros serviços afins.
b) Lanternagem e funilaria	Consiste em serviços de troca e/ou conserto de lataria, assoalhos, para-choques, carrocerias em alumínio e madeira (tipo baú), solda em geral e todos os outros serviços afins.
c) Pintura / Estufa	Consiste em serviços de pintura automotiva externa e interna, com polimento, cristalização, enceramento e/ou faixa de identificação



	do veículo/máquina/equipamento, com secagem rápida e todos os outros serviços afins.
d) Peças e serviços referentes a tapeçaria/capotaria	Consiste em serviços de substituição ou conserto de estofados e cobertura interna do veículo/máquina/equipamento, incluindo não só a tapeçaria, mas também a parte mecânica do funcionamento dos bancos, portas, cintos de segurança, borrachas das portas e todos os outros serviços afins.
e) Sistema Elétrico	Consiste no serviço de substituição ou conserto de partes elétricas dos veículos/máquinas/equipamentos como faróis, lâmpadas, condutores, comandos, setas, vidros elétricos, limpadores de para-brisa e outros, e todos os outros serviços afins.
f) Sistema Hidráulico	Consiste em serviços de substituição ou conserto nos sistemas hidráulicos dos veículos/máquinas/equipamentos (freios, direção e outros), e todos os outros serviços afins.
g) Borracharia completa	Consiste em consertos e serviços em geral, aplicação de remendos em pneus com e sem câmara de ar, vulcanização, troca de pneus, de câmaras de ar, colocação de rodas, calotas, desempenho e recuperação de rodas de ferro ou de liga leve, bicos e todos os outros serviços afins.
h) Balanceamento, Alinhamento, Cambagem e Cáster	Consiste em serviços de regulagem, simples e computadorizadas, do sistema de rodagem do veículo/máquina/equipamento, e todos os outros serviços afins, além do fornecimento de materiais relativos aos serviços, como pneus, bicos e câmaras.
i) Suspensão	Consiste nos serviços de substituição e/ou consertos de amortecedores, estabilizadores, borrachas, calços, balanças, molas, pivôs, barras de direção e todos os outros serviços afins.
j) Socorro mecânico/guincho	Consiste em serviços de socorro e transporte, por meio de veículo do tipo guincho capaz de atender todos os veículos e equipamentos da Contratante, relacionados neste Termo de Referência, 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
k) Instalação de Acessórios	Consiste nos serviços de conserto e instalação de equipamentos e acessórios de som, imagem e outros serviços afins.
l) Vidraçaria	Consiste nos serviços de substituição dos vidros frontal, traseiro e lateral, retrovisores, borrachas dos vidros e portas, polimento do para-brisa e faróis, instalação e retirada de películas de controle solar (insulfilm), e todos os outros serviços afins.
m) Ar-condicionado	Consiste nos serviços de reparo do sistema de resfriamento do ar do interior do veículo e equipamentos, inclusive troca de gás, de elemento filtrante, conserto e substituição do compressor, higienização, troca de componentes eletrônicos, e todos os outros serviços afins.
n) Lubrificação, filtros e fluídos	Consiste nos serviços de fornecimento e troca de óleo do motor, da caixa de câmbio, do diferencial e da direção hidráulica, com substituição dos filtros de óleo, combustível, além dos fluídos de freio e arrefecimento, e todos os outros serviços e materiais afins.
o) Lavagem	Consiste nos serviços de limpeza interna e externa de veículos/máquinas/equipamentos, com aplicação de desengraxantes, odorizador, aspiração, incluindo a lavagem da



	pintura, do motor, do chassi e da carroceria, lavagem a seco, e todos os outros serviços afins.
p) Acessórios policiais	Consiste nos serviços de aquisição, reparo, substituição e verificação de todos os acessórios do veículo/máquina/equipamento, instalados em razão da atividade policial, sejam os rádios comunicadores, os dispositivos luminosos ou sonoros, com substituição de peças, e todos os outros serviços/materiais afins.
q) Chaveiro	Consiste nos serviços de abertura de portas de veículo/máquina/equipamento, assim como na confecção de cópias de chaves simples ou codificadas, conserto de fechaduras de portas de veículo/máquina/equipamento, de ignição, e todos os outros serviços/materiais afins.
r) Identificação	Consiste nos serviços de confecção de placas de identificação de todos os tipos de veículos/máquinas/equipamentos descritos neste Termo de Referência, bem como de tarjetas de identificação, em conformidade com a legislação, e todos os outros serviços/materiais afins.
s) Plotagem	Consiste nos serviços de retirada e colocação de plotagem, envelopamento e adesivos para todos os tipos de veículos/máquinas/equipamentos descritos neste Termo de Referência.
t) Laudo técnico	Consiste em prestação de serviço de apresentação de laudo técnico de inspeção veicular, laudo para veículos envolvidos em danos classificados como de médio e/ou grande monta, e qualquer emitido por entidades de classe, órgãos de segurança pública, pelo INMETRO ou por empresas por esse acreditadas.
u) Blindagem automotiva	Consiste nos serviços de reparo, substituição e verificação de todos os acessórios do veículo e equipamentos de blindagem, instalados em razão da atividade policial, com substituição de peças, e todos os outros serviços/materiais afins.
v) Outros	Outros serviços constantes no manual dos veículos/máquinas/equipamentos necessários, ou por orientação da Contratante, desde que a natureza esteja contemplada no objeto da contratação.

3.1. Os serviços corretivos ou preventivos, os de revisão em garantia e os reparos a danos provocados por incidentes ou sinistros e acidentes a serem executados, além do constante no manual do fabricante do veículo/máquina/equipamento, deverão observar o disposto nos seguintes itens:

3.1.1. Revisão de todos os itens do sistema de transmissão, inclusos: lubrificação de diferencial, caixa de câmbio, folgas e balanceamento de eixo cardã, se houver, juntas homocinéticas, cruzetas e suas respectivas coifas, pontas de eixo, coxins e outros afins.

3.1.2. Revisão de todos os itens do sistema de direção, inclusos: aperto de parafusos, regulagem e conferência de terminais, lubrificação (graxa e óleo), barra de direção, bomba de direção,



folgas, correia da bomba, caixa de direção, alinhamento, balanceamento, cambagem das rodas e outros.

3.1.3. Revisão de todos os itens do sistema de freio, inclusos: regulagem de freio, verificação do desgaste das pastilhas, lonas, dos discos, tambores, nível do fluido de freio e substituição se necessário, verificação de servofreio, cufas de freio, cilindro mestre e auxiliares, freio de estacionamento (cabos, pedais, alavancas), válvulas (pneumáticas) e outros.

3.1.4. Revisão de todos os itens do sistema de arrefecimento, inclusos: exame do radiador, sensores, aditivos, verificação do nível da água e mangueiras e outros afins.

3.1.5. Revisão de motor: verificação das correias, óleo, filtro de óleo e combustível, juntas, coxins, bombas injetoras, sensores, turbinas e substituições se necessário com fornecimento completo dos insumos e outros.

3.1.6. Revisão de todos os itens do sistema de suspensão, inclusos: molas, amortecedores, batentes, coifas, bandejas superiores e inferiores, buchas, pivôs, barras estabilizadoras, rolamentos internos e externos e outros.

3.1.7. Revisão do sistema de exaustão de gases do motor: escapamentos intermediário e final, catalisadores, sensores, coletores de escape e suas respectivas juntas.

3.1.8. Revisão do sistema elétrico, incluindo os acessórios de sinalização policial (giroflex, estrobo) e outros.

3.1.9. Serviços de lanternagem, funilaria e pintura (corretiva e/ou estética), reparos, incluindo reposição de peças e acessórios.

3.1.10. Serviços de borracharia, quando necessário, incluindo o conserto, fornecimento e/ou troca de pneus sem condições de uso ou segurança, ou danificado e/ou sua respectiva roda.

3.1.11. Aplicação e/ou remoção de película não refletiva em áreas envidraçadas de veículos, plotagem, envelopamento e adesivagem, no padrão do órgão gestor da frota estadual e dos participantes, conforme modelos a serem fornecidos pela Contratante.

3.1.12. Serviços de vidraçaria automotiva, quando necessário, incluindo o fornecimento de vidros e guarnições, incluindo também reparos para pequenas trincas em para-brisas e vidros laterais, polimento de vidros em geral, inclusive dos faróis.

3.1.13. Materiais e serviços relacionados com blindagem automotiva.

3.1.14. Recarga e/ou troca dos extintores dos veículos, que estejam vencidos ou sem carga ou pressão.

3.1.15. Serviço de reboque, guincho e assistência de socorro mecânico que deve estar apto a atender 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, não sendo necessária disponibilidade integral, apenas por demanda, em veículo do tipo guincho (caminhão), com prancha, conduzido por motorista devidamente habilitado com C.N.H adequada para o tipo de veículo e dentro da validade, devendo a ocorrência ser



encaminhada e atendida em até 2 (duas) horas, após solicitação feita pelo fiscal, exceto nos casos em que a distância a ser percorrida não comporte esse prazo.

3.1.15.1. Não sendo possível o atendimento da demanda dentro do prazo estabelecido devido à escassez de serviços de guincho na região, ou pela distância do local de saída do veículo e o da ocorrência, a Contratada deverá entrar em contato imediatamente com o Fiscal de Contrato e apresentar justificativa. O fiscal analisará os motivos expostos e, uma vez comprovada a real dificuldade, acatará a justificativa e dilatará o prazo de atendimento.

3.1.16. Serviço de lavagem geral interna, externa, aspiração, lavagem de motor, enceramento, polimento, cristalização, lubrificação geral e lavagem geral de estofamentos e teto, inclusive a seco, e outros serviços relacionados com lavagem e limpeza geral do veículo/máquina/equipamento.

3.1.17. Serviços de reparação de acessórios policiais dos veículos/máquinas/equipamentos, sejam de comunicação, sonoros ou luminosos, bem como as peças e reposições deles.

3.1.18. Serviços de confecção e fornecimento de placas e tarjetas de identificação dos veículos/máquinas/equipamentos, incluindo-se pagamento das taxas para obtenção das placas e tarjetas, nos padrões do CONTRAN.

3.1.19. Serviços de confecção de chaves simples ou codificadas para veículos/máquinas/equipamentos, além de abertura de portas e reparo em fechaduras de portas de veículos/máquinas/equipamentos, que se façam necessários.



ANEXO C – PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

1. IMPLANTAÇÃO

1.1 A implantação do serviço de gerenciamento da manutenção compreenderá as seguintes atividades, que deverão ser realizadas dentro dos prazos máximos apresentados, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços, conforme cronograma abaixo:

AÇÃO	MÊS 1		MÊS 2		MÊS 3		MÊS 4
	15	30	45	60	75	90	120
Implantação da rede credenciada	X						
Implantação da equipe especializada	X						
Implantação do sistema de gestão nos órgãos/entidades	X	X					
Criação dos planos de manutenção preventiva	X	X	X	X			
Apresentação do sistema de gestão aos gestores de frota			X				
Integração do sistema de gestão com CFVE	X	X	X	X	X	X	X

1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar 100% da rede credenciada, de acordo com o Termo de Referência deste Edital, até o 15º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços.

1.2.1 A relação das oficinas e estabelecimentos credenciados deverá estar disponível para consulta no sistema de gestão da CONTRATADA, contendo razão social, CNPJ, endereço, telefone, e-mail, representante e tipo de serviço prestado.

1.3 A CONTRATADA deverá indicar sua equipe especializada, em conformidade ao Termo de Referência, até o 15º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços.

1.3.1 A relação de profissionais que compõem a equipe especializada, acompanhada do curriculum vitae de cada um deles, bem como da comprovação do vínculo com a CONTRATADA e da experiência anterior, deverão ser apresentadas ao DTERS.

1.3.1.1 A relação dos profissionais deve ser atualizada semestralmente.

1.4 A CONTRATADA deverá efetuar a apresentação do serviço por ela prestado a cada órgão/entidade em até 2 (dois) encontros presenciais, de até 4 (quatro) horas cada, até o 45º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços, em local a ser indicado pelo DTERS.

1.4.1 Na apresentação devem ser abordados os principais elementos e processos do serviço de gerenciamento, bem como as principais funcionalidades do sistema de gestão.



1.4.2 A estrutura e conteúdo da apresentação devem ser previamente discutidos e validados pelo DTERS.

1.5 A CONTRATADA deverá efetuar a implantação do seu sistema de gestão em cada órgão/entidade contratante até o 30º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços.

1.6 Terá prioridade para implantação o órgão/entidade que não possuir contrato vigente para o objeto desta licitação.

1.7 A implantação será feita por meio de visitas (pelo menos 01 [uma] com duração mínima de 04 [quatro] horas), in loco, à sede do órgão/entidade, em datas previamente acordadas entre as partes para a realização das seguintes ações:

1.7.1 Entendimento da estrutura organizacional do órgão/entidade contratante;

1.7.2 Cadastro dos principais usuários no sistema de gestão, com seus respectivos níveis de acesso;

1.7.3 Treinamento inicial dos usuários para o uso das principais funcionalidades e relatórios do sistema de gestão, de modo “*hands on*”, ou seja, os usuários deverão acessar o sistema, em ambiente de homologação ou produção e simular as principais rotinas sob sua responsabilidade;

1.7.3.1 Durante o treinamento inicial, a CONTRATADA deverá disponibilizar manual digital, com as principais regras de manuseio do sistema de gestão, regras para validação dos orçamentos (em conformidade com o Termo de Referência), ações em caso de falhas, principais regras do serviço, prazos da CONTRATADA, acesso ao serviço de reboque/guincho, telefones de contato etc.

1.7.4 A CONTRATADA deverá elaborar plano de manutenção preventiva para a frota de cada órgão/entidade contratante, de acordo com as regras estabelecidas durante a implantação do sistema de gestão até o 60º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços. Para isso, poderão ser realizados outros encontros entre o(s) Gestor(es) de Frota e equipe da CONTRATADA para levantamento da política de manutenção do órgão/entidade contratante, o tipo de utilização e a intensidade de uso dos veículos.

1.8 Ao final da implantação, deverá ser emitido Termo de Entrega, atestando que o sistema de gestão foi devidamente implantado e os usuários da sede do órgão/entidade contratante foram treinados, estando aptos a operá-lo. O termo deverá ser emitido em 2 (duas) vias, que deverão ser assinadas pelo representante do órgão/entidade contratante, que permanecerá com uma delas.

1.9 A CONTRATADA deverá integrar seu sistema de gestão ao CFVE, em conformidade com o Termo de Referência deste Edital até 120º dia, contados a partir da data informada na Ordem de Início dos Serviços.



1.10 Os prazos para implantação do serviço de manutenção poderão sofrer ajustes em virtude de fatores supervenientes e inesperados. Caso isto ocorra, novos prazos serão definidos, de comum acordo, entre a CONTRATADA e o DTERS. A definição de novas datas deverá ocorrer com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência do fim do prazo de cada atividade prevista no cronograma.



ANEXO D – DETALHAMENTO DA FROTA DE VEÍCULOS E DAS MÁQUINAS/EQUIPAMENTOS

Neste anexo, serão apresentados os quantitativos e outras informações pertinentes dos veículos e das máquinas e equipamentos pertencentes ao Estado do Rio Grande do Sul. O levantamento foi realizado em novembro de 2024 e somente contempla os bens ativos, isto é, que não estão desativados para serem leiloados ou doados. Frisa-se, ainda, que os veículos locados não integram os quantitativos abaixo, visto que a responsabilidade por sua manutenção é da locadora.

1. Tabela I – Quantidade de Veículos e Idade Média:

VEÍCULOS		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	IDADE MÉDIA (ANOS)
MOTOCICLETA	1.053	7
LEVE	10.374	9
MÉDIO	96	13
PESADO	1.461	17
GERAL	12.984	10

Na Tabela I, os veículos foram divididos em motocicleta, leve, médio e pesado, conforme classificação disposta no Anexo “A” do presente Termo de Referência.

2. Tabela II – Quantidade de Veículos por Ano de Fabricação:

VEÍCULOS	
FABRICAÇÃO	QUANTIDADE
ATÉ O ANO 2000	598
DE 2001 ATÉ 2010	2.279
DE 2011 ATÉ 2020	7.111
DE 2021 A 2024	2.996
GERAL	12.984

3. Tabela III – Quantidade de Veículos por Região Funcional:

VEÍCULOS	
REGIÃO	QUANTIDADE
RF1	6.549
RF2	723
RF3	949
RF4	379
RF5	677
RF6	752
RF7	842
RF8	871
RF9	1.242
TOTAL	12.984



Na Tabela III, os veículos foram divididos por região funcional; os municípios que as compõem estão apresentados no mapa incluído no item 7 do presente Anexo.

4. Tabela IV – Quantidade de Veículos e Idade Média por órgão:

VEÍCULOS		
ÓRGÃO	QUANTIDADE	IDADE MÉDIA
Brigada Militar	4.540	8
Polícia Civil	2.617	9
Corpo de Bombeiros Militar	960	12
Secretaria da Saúde	351	12
Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luis Roessler	38	10
Secretaria da Agricultura, Pecuária, Produção Sustentável e Irrigação	1.811	13
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem	253	34
Superintendência dos Serviços Penitenciários	593	8
Secretaria da Educação	492	11
DAER - Comando Rodoviário da Brigada Militar	241	9
Secretaria da Habitação e Saneamento	20	30
Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos	66	9
Secretaria de Sistemas Penal e Sócioeducativo	4	8
Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura	108	13
Casa Militar	54	6
Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão	40	14
Secretaria de Obras Públicas	23	24
Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social	56	15
Superintendência do Porto de Rio Grande	25	20
Secretaria da Cultura	3	25
Companhia Intermunicipal de Estradas Alimentadoras	5	45
Instituto Rio Grandense do Arroz	84	10
Fundação de Atendimento Sócio-Educativo	52	12
Fundação de Proteção Especial do RS	41	14
Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional	16	13
Instituto Geral de Perícia	183	6
Secretaria da Fazenda	72	7
Secretaria da Segurança Pública	39	6
Fundação de Artic. e Des. Políticas Públ. p/ Pessoas Port. Def. e de Altas Hab.	8	12
Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional	3	11
Secretaria de Logística e Transportes	18	11
Departamento Estadual de Trânsito	52	10
Instituto de Previdência do Estado do RS	5	13
Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul	1	15
Procuradoria Geral do Estado	29	8
Fundação Orquestra Sinfônica de Porto Alegre	1	13
Secretaria de Desenvolvimento Social	8	10
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul	8	8
Secretaria de Desenvolvimento Rural	39	9
Conselho Estadual de Educação	1	12
Secretaria de Inovação, Ciência e Tecnologia	1	12
Secretaria do Esporte e Lazer	3	9
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano	6	2
Programa Estadual de Proteção, Auxílio e Assistência à Testemunhas Ameaçadas	2	8
Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária	4	11
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	2	11
Fundação Escola Técnica Liberato Salzano Vieira da Cunha	6	20
TOTAL	12.984	10



5. Tabela V - Quantidade de Máquinas e Equipamentos por Órgão:

MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS	
ÓRGÃO	QUANTIDADE
Brigada Militar	708
Polícia Civil	27
Corpo de Bombeiros Militar	1.333
Secretaria da Saúde	34
Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luis Roessler	17
Secretaria da Agricultura, Pecuária, Produção Sustentável e Irrigação	520
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem	825
Superintendência dos Serviços Penitenciários	261
Secretaria da Educação	7
DAER - Comando Rodoviário da Brigada Militar	10
Secretaria da Habitação e Saneamento	1
Secretaria de Comunicação	3
Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura	180
Casa Militar	35
Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão	3
Secretaria de Obras Públicas	13
Secretaria da Cultura	6
Instituto Rio Grandense do Arroz	61
Fundação de Atendimento Sócio-Educativo	31
Fundação de Proteção Especial do RS	6
Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional	1
Instituto Geral de Perícia	5
Secretaria da Segurança Pública	12
Secretaria de Logística e Transportes	25
Secretaria do Esporte e Lazer	4
TOTAL	4128

A seguir, listamos algumas das principais máquinas e equipamentos pertencentes ao Estado do Rio Grande do Sul:

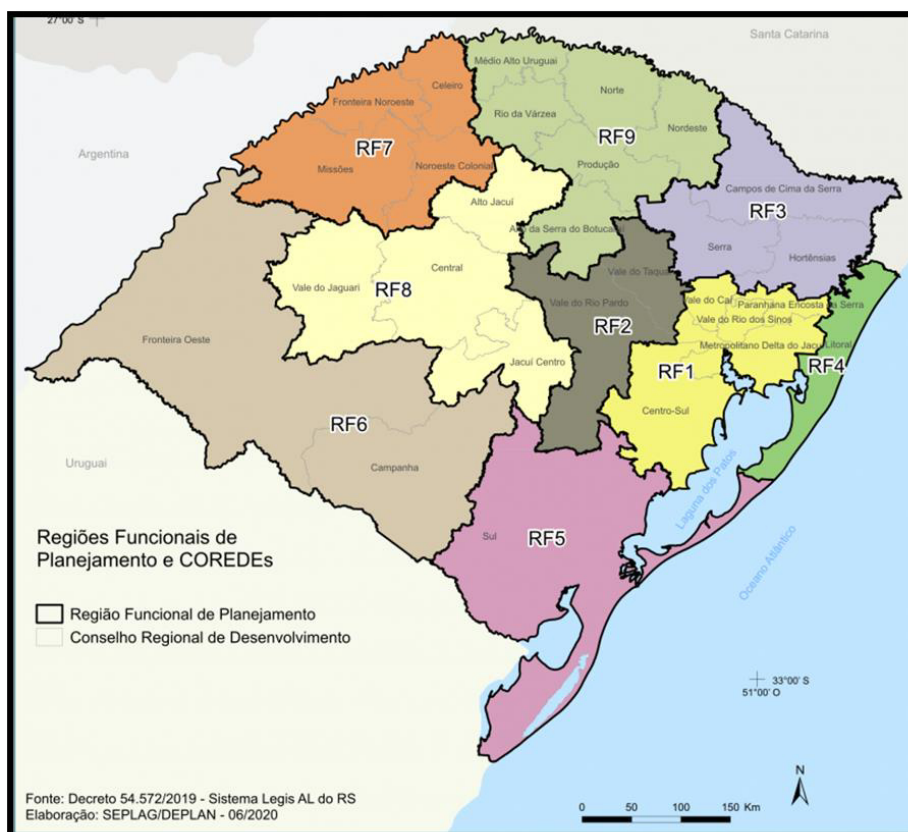
- Motosserra;
- Roçadeira;
- Escavadeira;
- Reboque;
- Semirreboque;
- Quadriciclo;
- Trator agrícola;
- Motor de popa; e
- Gerador.



6. Tabela VI - Quantidade de Veículos por Marca:

VEÍCULOS			
MARCA	QUANTIDADE	MARCA	QUANTIDADE
FIAT	2677	PEUGEOT	81
CHEVROLET	2092	CITROEN	79
RENAULT	1952	HYUNDAI	76
TOYOTA	1155	VOLVO	63
FORD	1011	AGRALE	60
YAMAHA	757	JEEP	35
VOLKSWAGEN	741	KAWASAKI	34
MMC	712	TRIUMPH	33
MERCEDES-BENZ	537	SCANIA	21
HONDA	271	KIA	19
IVECO	208	BMW	11
NISSAN	194	HARLEY DAVIDSON	7
MARCOPOLO	88	OUTROS	70
GERAL		12.984	

7. Mapa das Regiões Funcionais:





24130000073449

Listagem de municípios disponível no link:
<https://planejamento.rs.gov.br/upload/arquivos/202309/06095001-regioes-funcionais-2.pdf>



ANEXO E – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o Instrumento de Medição de Resultados – IMR. Dessa forma, visando o cumprimento dos prazos previstos no Termo de Referência e a qualidade na prestação dos serviços, foram estabelecidos critérios para avaliação.

1. GRAUS PARA AVALIAÇÃO DO IMR

1.1. Os indicadores que regerão os critérios para avaliação do IMR terão como base os graus relacionados na tabela 01. Os graus servirão como referência para os órgãos e entidades contratantes.

Tabela 01 – Graus para avaliação do IMR

Grau	Nota Total Obtida	Correspondência
1	60	Metas atingidas
2	Maior/igual a 54 e menor que 60	Notificação escrita
3	Maior/igual a 48 e menor que 54	Glosa, em fatura subsequente, de 1,0% sobre o valor correspondente da remuneração da CONTRATADA do mês corrente.
4	Maior/igual a 42 e menor que 48	Glosa, em fatura subsequente, de 2,0% sobre o valor correspondente da remuneração da CONTRATADA do mês corrente.
5	Maior/igual a 36 e menor que 42	Glosa, em fatura subsequente, de 3,0% sobre o valor correspondente da remuneração da CONTRATADA do mês corrente.
6	Menor que 36	Glosa, em fatura subsequente, de 4,0% sobre o valor correspondente da remuneração da CONTRATADA do mês corrente.

- 1.1.1. O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de deduções no valor da remuneração a ser paga à CONTRATADA, de acordo com os graus definidos para cada indicador.
- 1.1.2. O grau será definido pela soma dos resultados dos indicadores 1, 2, 3, 4, 5 e 6, ou seja: Nota do indicador 1 + Nota do indicador 2 + Nota do indicador 3 + Nota do indicador 4 + Nota do indicador 5 + Nota do indicador 6.
- 1.1.3. Quando da reincidência do mesmo tipo de ocorrência (graus 2, 3, 4 ou 5), esta será tratada como sendo de grau imediatamente superior. Considera-se reincidência qualquer descumprimento, após a primeira ocorrência, em um período de 3 (três) meses.
- 1.1.3.1. Exemplo: Se, em determinado mês, a CONTRATADA atingiu o grau 2, e no mês seguinte atingiu novamente o mesmo grau, o cálculo considerará automaticamente o grau 3.



1.1.4. A aplicação dos descontos descritos neste instrumento não impede ou substitui a aplicação de penalizações contratuais, como advertências e multas.

2. METODOLOGIA DE DESCONTOS

2.1. A metodologia de descontos nos valores correspondentes à remuneração fica estabelecida da seguinte forma:

2.1.1. A medição de resultados será apurada para cada órgão/entidade ou suas subunidades, e os efeitos do IMR aplicados na respectiva fatura.

2.1.1.1. Eventuais descontos decorrentes do IMR apurados para um órgão/entidade ou suas subunidades não poderão ser aplicados na fatura de outro órgão/entidade, subunidade.

2.1.1.2. Cada unidade orçamentária registrada em sistema, com fatura própria, terá a sua avaliação correspondente e individualizada, para fim de medição do IMR.

2.1.2. A CONTRATADA deverá, mensalmente, apresentar às CONTRATANTES as comprovações de cumprimento dos indicadores estabelecidos.

2.1.3. Os indicadores considerarão os eventos finalizados no mês correspondente.

2.1.4. Caso o resultado de um indicador não seja informado pela CONTRATADA, será considerado como não cumprido e lhe será aplicada a menor nota, salvo em casos devidamente justificados e aceitos pelas CONTRATANTES.

2.1.5. Cabe à CONTRATADA fornecer justificativa, caso exista, quando ocorrer o não cumprimento da meta de algum dos indicadores.

2.1.6. Após a análise das justificativas, as CONTRATANTES deverão comunicar formalmente à CONTRATADA os resultados dos indicadores e apresentar os valores a serem deduzidos.

2.1.7. O valor das deduções será um percentual sobre a remuneração da CONTRATADA para o mês corrente, de acordo com o grau do descumprimento, a ser deduzido em faturas subsequentes.

2.2. As deduções indicadas neste Anexo somente serão aplicáveis quando as causas do descumprimento sejam de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA ou de sua rede credenciada.

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

3.1. Critérios de avaliação para o indicador 01

Tabela 02 – Prazos para avaliação e orçamento inicial de veículo/equipamento

Item	Percentual de cotações iniciais dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9



3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 01	
Prazo para avaliação e orçamento inicial de veículo/equipamento	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos máximos para análise de veículo/equipamento e orçamento inicial estão sendo cumpridos. Serão considerados para apuração do indicador os prazos informados no item 4.3 do Anexo A do Termo de Referência.
Meta a cumprir	95% de orçamentações dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de duração das manutenções. Orçamentos iniciais com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como orçamentos dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I01 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de orçamentos iniciais fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de orçamentos iniciais}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.

3.2. Critérios de avaliação para o indicador 02

Tabela 03 – Prazos de conclusão de cotação e negociação

Item	Percentual de ordens de serviço com cotação e negociação dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 02	
Prazo para conclusão de cotação e negociação	



Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos máximos para cotação e negociação junto à rede credenciada estão sendo cumpridos. Serão considerados para apuração do indicador os prazos informados no item 4.4 do Anexo A do Termo de Referência.
Meta a cumprir	95% de orçamentações dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de duração das manutenções. Processos de cotação e negociação com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como cotação dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I02 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de cotações fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de cotações}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.

3.3. Critérios de avaliação para o indicador 03

Tabela 04 – Prazos para Conclusão de Manutenção

Item	Percentual de manutenções finalizadas dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 03	
Prazos para Conclusão de Manutenção	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos máximos para conclusão de manutenção estão sendo cumpridos. Serão considerados para apuração do indicador os prazos informados no item 4.6 do Anexo A do Termo de Referência.
Meta a cumprir	95% de manutenções dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Relatório de duração das manutenções. Manutenções com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como manutenções dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.



Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I03 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de manutenções fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de manutenções}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.

3.4. Critérios de avaliação para o indicador 04

Tabela 05 – Tempo de Resolução de Falhas no Sistema de Gestão

Item	Percentual de chamados atendidos dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 04	
Tempo de Resolução de Falhas no Sistema de Gestão	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o Sistema de Gestão esteja em pleno funcionamento sem apresentar inconsistência ou instabilidade de forma parcial ou total, sem acarretar prejuízos nas operações a serem efetuadas pelos usuários nos diferentes níveis de acesso.
Meta a cumprir	Resolução de 95% dos chamados de falhas operacionais no Sistema de Gestão no prazo correspondente ao grau de criticidade: a) Criticidade alta: Sistema de Gestão totalmente indisponível. Tempo máximo para resolução: até 2 horas após abertura do chamado; b) Criticidade moderada: indisponibilidade de uma ou mais funções no Sistema de Gestão que acarretem atraso no atendimento das manutenções. Tempo máximo de resolução: até 12 horas após abertura do chamado; c) Criticidade baixa: indisponibilidade de uma ou mais funções no Sistema de Gestão que não acarretem atraso no atendimento das manutenções. Tempo máximo de resolução: até 24 horas após abertura do chamado.



Instrumento de medição	Relatório automatizado com a criticidade, data e horário de abertura e resolução de cada chamado, com o cálculo do total de chamados e percentual de atendimentos no prazo segundo a meta. Resolução de chamados com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como resoluções dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I04 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de chamados atendidos fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de chamados}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.

3.5. Critérios para avaliação do indicador 05

Tabela 06 – Tempo de Resposta para Solicitações de Suporte Técnico (SST)

Item	Percentual de solicitações de suporte técnico (SST) com resposta inicial dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 05	
Tempo de Resposta para Solicitações de Suporte Técnico	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o atendimento realizado pelo suporte técnico inicie dentro dos prazos máximos estabelecidos, conforme itens 4.8.2.1, 4.8.2.2 e 4.8.3 do Anexo A do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Resposta a 95% das solicitações de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos: a) Atendimento online: início do atendimento em até 30 minutos após a solicitação; b) Atendimento presencial na região metropolitana de Porto Alegre: início do atendimento em até 4 horas após a solicitação. c) Atendimento presencial nas demais cidades do estado: início do atendimento em até 3 dias úteis.
Instrumento de medição	Relatório de atendimento para solicitações de suporte técnico, informando a hora e data de solicitação, hora e data do início do atendimento, hora e data da conclusão do atendimento.



	Atendimentos de suporte técnico com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como atendimentos dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I05 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de respostas para SST fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de SST}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.

3.6. Critérios para avaliação do indicador 06

Tabela 06 – Tempo de Resolução para Solicitações de Suporte Técnico (SST)

Item	Percentual de solicitações de suporte técnico (SST) com resolução dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 70% e menor que 80%	6
6	Menor que 70%	5

Indicador 06	
Tempo de Resolução para Solicitações de Suporte Técnico	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o atendimento realizado pelo suporte técnico seja concluído dentro dos prazos máximos estabelecidos, conforme os itens 4.8.4, 4.8.5, 4.8.5.1, 4.8.6 e 4.8.7 e 4.8.7.2 do Anexo A do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Resposta a 95% das solicitações de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos: a) Cadastros e afins: até 1 dia útil; b) Notas fiscais e pagamentos: até 3 dias úteis; c) Solicitação de treinamento na modalidade on-line: até 72 horas; d) Resolução de inconsistências quanto às informações essenciais prestadas pelos credenciados na execução da ordem de serviço: até 48 horas.
Instrumento de medição	Relatório de atendimento para solicitações de suporte técnico, informando a hora e data de solicitação, hora e data do início do atendimento, hora e data da conclusão do atendimento.



	Atendimentos de suporte técnico com justificativa para descumprimento de prazo serão contabilizadas como atendimentos dentro do prazo. A justificativa deverá ser aprovada pelo gestor.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório mensal emitido no Sistema de Gestão.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cálculo do indicador: $I06 = 1 - \left(\frac{n^{\circ} \text{ de SST resolvidas fora do prazo}}{n^{\circ} \text{ total de SST}} \right)$
Início da vigência	A partir do terceiro mês de contrato.



ANEXO F – QUANTIDADE MÍNIMA DE OFICINAS POR MUNICÍPIO

A quantidade mínima de estabelecimentos credenciados para atendimento à frota de veículos do Estado do Rio Grande do Sul foi distribuída em 15 (quinze) por cento dos 497 (quatrocentos e noventa e sete) municípios que compõem o Estado. Para que não haja comprometimento na oferta de serviços nas regiões de localização dos veículos, é necessário que a CONTRATADA possua, em sua rede credenciada, a quantidade mínima de oficinas por município disposta no quadro a seguir:

MUNICÍPIO	REGIÃO FUNCIONAL	QUANTIDADE MÍNIMA DE OFICINAS POR MUNICÍPIO
Porto Alegre	Região Funcional 1	139
Santa Maria	Região Funcional 8	54
Passo Fundo	Região Funcional 9	45
Caxias do Sul	Região Funcional 3	42
Canoas	Região Funcional 1	34
Santa Cruz do Sul	Região Funcional 2	32
Pelotas	Região Funcional 5	31
Lajeado	Região Funcional 2	26
Santo Ângelo	Região Funcional 7	25
Bagé	Região Funcional 6	25
Erechim	Região Funcional 9	23
Novo Hamburgo	Região Funcional 1	21
Uruguaiana	Região Funcional 6	18
Santa Rosa	Região Funcional 7	18
Gravataí	Região Funcional 1	17
São Leopoldo	Região Funcional 1	17
Ijuí	Região Funcional 7	16
Osório	Região Funcional 4	14
Santana do Livramento	Região Funcional 6	14
Bento Gonçalves	Região Funcional 3	13
Rio Grande	Região Funcional 5	13
Cruz Alta	Região Funcional 8	13
Santiago	Região Funcional 8	12
São Luiz Gonzaga	Região Funcional 7	11
Frederico Westphalen	Região Funcional 9	11
Vacaria	Região Funcional 3	10
Montenegro	Região Funcional 1	10



Três Passos	Região Funcional 7	9
São Borja	Região Funcional 6	9
São Gabriel	Região Funcional 6	9
Cachoeira do Sul	Região Funcional 8	8
Carazinho	Região Funcional 9	8
Camaquã	Região Funcional 1	8
Guaíba	Região Funcional 1	7
Torres	Região Funcional 4	7
Esteio	Região Funcional 1	7
Venâncio Aires	Região Funcional 2	7
Santo Antônio da Patrulha	Região Funcional 1	7
Palmeira das Missões	Região Funcional 9	6
Farroupilha	Região Funcional 3	6
Alegrete	Região Funcional 6	6
Jaguarão	Região Funcional 5	6
Cachoeirinha	Região Funcional 1	5
Sapiranga	Região Funcional 1	5
Alvorada	Região Funcional 1	5
Três Cachoeiras	Região Funcional 4	5
Caçapava do Sul	Região Funcional 6	5
Lagoa Vermelha	Região Funcional 9	5
Tramandaí	Região Funcional 4	4
Gramado	Região Funcional 3	4
Nova Petrópolis	Região Funcional 3	4
Charqueadas	Região Funcional 1	4
Nova Prata	Região Funcional 3	4
Rosário do Sul	Região Funcional 6	4
Itaqui	Região Funcional 6	3
Sapucaia do Sul	Região Funcional 1	3
Estrela	Região Funcional 2	3
Canela	Região Funcional 3	3
Eldorado do Sul	Região Funcional 1	3
Encantado	Região Funcional 2	3
Soledade	Região Funcional 9	3
Capão da Canoa	Região Funcional 4	2
Imbé	Região Funcional 4	2
Sarandi	Região Funcional 9	2
São Vicente do Sul	Região Funcional 8	1
Parobé	Região Funcional 1	1



Estância Velha	Região Funcional 1	1
Harmonia	Região Funcional 1	1
Putinga	Região Funcional 2	1
Balneário Pinhal	Região Funcional 4	1
Três de Maio	Região Funcional 7	1
Sananduva	Região Funcional 9	1
Seberi	Região Funcional 9	1
TOTAL		904

As quantidades de estabelecimentos acima descritas devem cobrir o atendimento às famílias da frota da CONTRATANTE (moto, leve, médio, pesado e equipamentos), conforme os quantitativos trazidos no anexo D.



ANEXO G – Prova de Conceito para Avaliação do Sistema

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Para concluir o exame de aceitabilidade da melhor oferta ao objeto licitado, será realizada Prova de Conceito para avaliação do sistema do LICITANTE vencedor da etapa de lances, após a fase de habilitação.
- 1.2. Na avaliação, serão analisadas as parcelas mais significativas do objeto a fim de verificar se o sistema efetua o gerenciamento da manutenção da frota de veículos de acordo com as exigências editalícias.
 - 1.2.1. Serão realizados testes para simular operações rotineiras relacionadas ao gerenciamento da manutenção por meio do sistema, como registros de situações regulares e irregulares, a fim de verificar as consistências existentes.
 - 1.2.2. Também serão realizados testes para verificar as funcionalidades do sistema, tais como a criação de perfis de acesso, parametrização e relatórios.
 - 1.2.3. Na avaliação serão simuladas as cargas de importação de dados entre o sistema do LICITANTE e o CFVE, que deverão estar de acordo com o anexo I do Termo de Referência.
- 1.3. Após a convocação para realização da Prova de Conceito, o LICITANTE vencedor terá até 04 dias úteis para iniciar os testes.
 - 1.3.1. A data para início dos testes poderá ser postecipada a pedido do LICITANTE, uma única vez, por até 02 dias úteis. O licitante deverá apresentar requisição justificada pelo menos 02 dias úteis antes da data inicialmente agendada, que poderá ser deferida ou não pela CONTRATANTE.
 - 1.3.2. A CONTRATANTE poderá postecipar a data do início dos testes, devendo comunicar o LICITANTE com pelo menos 02 dias úteis de antecedência da data inicialmente agendada.
 - 1.3.3. As datas para realização da Prova de Conceito serão publicadas na mesma página *web* de divulgação do edital do pregão.
- 1.4. Os testes deverão ser realizados nas instalações do Complexo Administrativo Fernando Ferrari (CAFF), sito à Avenida Borges de Medeiros, 1501, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre, RS.
- 1.5. Ficará a cargo do LICITANTE instalar toda a estrutura necessária ao funcionamento do sistema, que abrangerá:
 - 1.5.1. Pelo menos 03 microcomputadores e periféricos (monitor, mouse, teclado e outros necessários) ou notebooks para simular a estação de trabalho dos gestores de frota, da equipe especializada e dos estabelecimentos da rede credenciada.
 - 1.5.2. Pelo menos 03 projetores para apresentação da operação realizada em cada estação de trabalho.
 - 1.5.3. Outros equipamentos que o licitante julgue necessários para a realização dos testes e sua apresentação.
 - 1.5.4. O licitante não poderá alegar a impossibilidade de realização dos testes por falta de equipamentos.
- 1.6. A CONTRATANTE fornecerá os pontos de acesso à rede para a realização dos testes.



- 1.7. A LICITANTE deverá montar a estrutura prevista no item 1.5 nas datas de avaliação, antes dos testes de cada dia, que terão início às 9h e término às 18h, com 1h de intervalo para almoço.
- 1.8. Antes do início dos testes, o LICITANTE deverá entregar à CONTRATANTE declaração de que o sistema está em condições plenas de ser avaliado.

2. DA AVALIAÇÃO DO SISTEMA

- 2.1. O sistema será avaliado por comissão avaliadora composta por servidores da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) em até 04 dias úteis, podendo tal prazo ser ampliado, conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 2.2. Antes do início da avaliação, o LICITANTE deverá comprovar que não há dados cadastrados de órgãos, unidades, veículos ou perfis de usuários dos participantes desta licitação.
 - 2.2.1. Serão aceitos dados pré-cadastrados da rede credenciada, tendo em vista a necessidade para a realização dos testes.
- 2.3. Não serão permitidos desenvolvimentos, adaptações ou adequações em funcionalidades do sistema durante a avaliação.
- 2.4. Toda a operação realizada no sistema deverá ser feita no local de avaliação, não sendo permitidos registros ou ações por pessoas que não estejam no referido local.
- 2.5. A avaliação do sistema será feita exclusivamente por meio dos testes estabelecidos no *checklist* deste Anexo.
 - 2.5.1. Cada teste verificará se o sistema de gestão atende aos requisitos previstos no Termo de Referência, e deverá ser executado conforme os procedimentos descritos no *checklist*.
 - 2.5.2. Os procedimentos e resultados descritos nos testes deverão ocorrer *online* e em tempo real.
 - 2.5.3. O atendimento deverá ser total em cada teste para que ocorra aprovação e pontuação.
 - 2.5.3.1. O sistema será considerado aprovado em cada teste se cumprir as requisições mínimas descritas, na forma estabelecida no *checklist*, e a comprovação dos resultados será feita através de demonstração real e/ou consulta na base de dados.
 - 2.5.4. A comissão avaliadora poderá solicitar que qualquer teste seja repetido com objetivo de dirimir dúvidas e possibilitar a verificação concreta do atendimento ao quesito testado.
- 2.6. O checklist presente neste Anexo possui 43 testes agrupados em 18 itens, divididos em subitens, e pontuados de acordo com sua representatividade em relação ao objeto, somando ao todo 44 pontos. Cada subitem equivale a um teste que verificará a conformidade do sistema aos requisitos exigidos no Termo de Referência.
 - 2.6.1. Os subitens 1.1 e 3.1 são obrigatórios, de forma que a sua reprovação resultará na desclassificação do LICITANTE.
 - 2.6.2. Os subitens 4.1 e 4.2 são de avaliação indireta, de forma que os resultados de outros testes serão utilizados para avaliar o atendimento ao requisito testado nestes subitens.
 - 2.6.3. O sistema deverá obter, ao menos, 31 pontos para ser considerado aprovado.
- 2.7. Cada teste deverá ser executado em, no máximo, 40 minutos, contados a partir de sua leitura pela equipe de avaliação. Transcorrido este prazo sem a conclusão do teste, o LICITANTE será considerado reprovado no referido teste.
 - 2.7.1. Deverá ser observado o prazo total previsto no item 2.1.
- 2.8. A medição do tempo será feita pela comissão avaliadora por meio de cronômetro.



- 2.9. Até 05 testes poderão ter o tempo prorrogado em 20 minutos, cabendo ao LICITANTE a escolha de quais testes utilizarão a prorrogação.
- 2.10. Os testes nos quais a amostra do sistema for reprovada deverão ser retificados, de maneira que estejam em conformidade com as regras editalícias em até 15 dias úteis contados da data da Ordem de Início dos Serviços.
- 2.10.1. A verificação de retificação ocorrerá mediante nova apresentação dos itens reprovados à SPGG.

3. DA SESSÃO DE AVALIAÇÃO

- 3.1. A avaliação do sistema é pública e aberta a todos os interessados.
- 3.2. Durante a avaliação, a tela do sistema operado pelo LICITANTE avaliado e os equipamentos deverão estar visíveis a todos os participantes.
- 3.3. Poderão permanecer próximos à mesa de avaliação somente o avaliado e a equipe de avaliação.
- 3.4. Não será permitida a manifestação dos participantes durante a execução dos testes, exceto o LICITANTE avaliado.
- 3.5. Não será permitido aos presentes tirar fotos ou filmar o sistema de gestão, a fim de resguardar a propriedade intelectual do LICITANTE avaliado.
- 3.6. Ao final de cada período de testes (manhã e tarde de cada dia) será concedida a oportunidade para a manifestação dos demais participantes. Somente neste momento será possível a eles realizarem questionamentos, bem como trazerem informações relevantes para auxiliar o processo avaliatório, que poderão ser aceitas ou não pela CONTRATANTE.
- 3.7. Não serão aceitos, durante a avaliação, questionamentos sobre os requisitos verificados nos testes, uma vez que o momento oportuno para isso é o que antecede a sessão pública do pregão.
- 3.8. A análise dos relatórios será feita posteriormente. Durante a sessão de avaliação será verificada somente a existência e se a extensão em que os relatórios são disponibilizados estão em acordo ao solicitado no Termo de Referência. Os relatórios deverão ser salvos e repassados à comissão avaliadora.
- 3.9. O resultado da avaliação será emitido após a análise dos relatórios e da realização de eventuais diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado em data a ser divulgada pela CONTRATANTE.
- 3.10. O resultado da Prova de Conceito será publicado na página do pregão no portal de compras da CONTRATANTE.



Checklist para avaliação do sistema

Item	Característica	Subitem	Resultado esperado	Como será avaliado	Comprovação	Pontos
1	Acesso – Cadastro de Órgãos/Entidades e suas unidades	1.1	Deverá ser possível cadastrar no sistema os órgãos/entidades e suas unidades	Ao menos 02 órgãos/entidades e suas respectivas unidades deverão ser cadastrados no sistema. Um deles deverá ser obrigatoriamente o órgão gestor da frota estadual. O cadastro será feito por importação de dados de arquivo TXT gerado pelo CFVE. Deverão ser criados usuários com perfil de: a) Motorista b) Aprovador c) Analista de frota d) Gestor de base e) Gestor de frota do ente/órgão f) Gestor da frota estadual Os usuários deverão possuir <i>login</i> e senha individuais.	Consulta aos dados dos órgãos/entidades e suas respectivas unidades no sistema. Os dados devem ser idênticos aos existentes no CFVE.	1,0
2	Acesso – Cadastro de usuários	2.1	O sistema deverá permitir o cadastro de usuários em acordo aos diferentes tipos de perfil, conforme Anexo A.	Usuários deverão ter acesso barrado ao utilizar <i>login</i> ou senha errados. Usuário diferente do Gestor da Frota Estadual tentará acessar informações de outro órgão/entidade ou unidade. Usuário tentará utilizar função que não foi atribuída ao seu perfil. Ambas as tentativas deverão ser barradas.	Consulta aos dados de usuários cadastrados. Mensagens de <i>login</i> aceito e negado apresentadas pelo sistema.	1,0
2	Acesso – Cadastro de usuários	2.2	Os usuários deverão ter acesso apenas às informações e funções permitidas ao seu perfil, conforme Anexo A.		Sistema deverá apresentar mensagem negando acesso.	1,0
3	Cadastro de veículos	3.1	O sistema deverá permitir o cadastro de veículos e equipamento conforme categorias estabelecidas no	Ao menos 01 veículo de cada tipo e 01 equipamento deverão ser cadastrados no sistema. O cadastro será feito por importação de dados de arquivo TXT gerado pelo CFVE.	Consulta aos dados dos veículos e equipamentos no sistema. Os dados devem ser idênticos aos existentes no CFVE.	2,0



			Termo de Referência.			
4	Sistema de gestão	4.1	O sistema deverá ser executado via <i>web browser</i> (internet). O sistema deverá interligar a rede credenciada, equipe especializada e órgãos/entidades. O sistema deverá funcionar <i>online</i> e em tempo real para o registro de veículo, de orçamento, cotação, aprovação e demais dados da manutenção, bem como para consultas ou relatórios.	Será avaliado indiretamente durante os demais testes se é possível realizar o registro da manutenção via web, gerar orçamentos e cotações, negociar e aprovar orçamentos, finalizar a manutenção, retirar o veículo, efetuar consultas e gerar relatórios.	Verificação do funcionamento do sistema.	1,0
4	Sistema de gestão	4.2	O sistema deverá informar a um usuário, em função de seu perfil, sempre que houver necessidade de sua aprovação para continuidade da manutenção.	Será avaliado indiretamente durante os demais testes se o sistema, quando da necessidade de ações de aprovação, enviará alertas ao usuário responsável.	Verificação do funcionamento do sistema de gestão.	1,0
5	Parametrização da manutenção	5.1	O sistema deverá permitir a criação de parâmetros de preços para peças, mão de obra e reboque/guincho	Deverão ser criados, ao menos, os seguintes parâmetros: 1) Valores da hora de serviço para veículos leves, médios, pesados, equipamentos e motos. 2) Valores de descontos para peças genuínas, originais e 1ª linha. 3) Valor de saída para reboque/guincho.	Consulta aos parâmetros criados no sistema.	1,0



6	Plano de manutenção preventiva	6.1	O sistema deverá permitir a criação de planos de manutenção preventiva	Um plano de manutenção preventiva deverá ser criado incluindo os itens de revisão para cada manutenção preventiva conforme quilometragem atingida pelo veículo ou prazo estabelecido. O plano deverá ser atribuído para ao menos 02 veículos. 1) Deverá ser atribuída a um veículo uma das quilometragens necessárias para manutenção preventiva, considerando que o alerta ocorrerá com 300 Km de antecedência para cada nova etapa da manutenção preventiva. 2) O gestor responsável deverá receber alerta de forma automática ou por meio da equipe técnica. 3) O teste deverá ser repetido, dessa vez considerando o critério temporal para a manutenção. O sistema deverá emitir alerta com uma semana de antecedência da data estabelecida para a manutenção preventiva. 4) Novamente, o gestor responsável deverá receber alerta de forma automática ou por meio da equipe técnica.	Consulta às informações do plano criado no sistema. Verificação se o plano está vinculado aos veículos aos quais foi associado.	1,0
6	Plano de manutenção preventiva	6.2	O sistema deverá emitir alerta para manutenção preventiva em veículo.	1) Deverá ser atribuída a um veículo uma das quilometragens necessárias para manutenção preventiva, considerando que o alerta ocorrerá com 300 Km de antecedência para cada nova etapa da manutenção preventiva. 2) O gestor responsável deverá receber alerta de forma automática ou por meio da equipe técnica. 3) O teste deverá ser repetido, dessa vez considerando o critério temporal para a manutenção. O sistema deverá emitir alerta com uma semana de antecedência da data estabelecida para a manutenção preventiva. 4) Novamente, o gestor responsável deverá receber alerta de forma automática ou por meio da equipe técnica.	Verificação de alerta recebido por gestor por meio de e-mail ou aviso do sistema.	1,0
7	Requisitos para manutenção	7.1	O sistema deve impedir o lançamento de orçamento para veículo ou equipamento não registrado no órgão/entidade. As solicitações de manutenção deverão ser realizadas via web por usuários com perfis autorizados.	Haverá tentativa de lançar orçamento para veículo cuja placa não esteja registrada na frota de órgão/entidade. O sistema deverá barrar o lançamento do orçamento.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0
8	Solicitação e registro de manutenção	8.1	As solicitações de manutenção deverão ser realizadas via web por usuários com perfis autorizados.	Solicitação de manutenção deverá ser feita via web pelo usuário, acessando o sistema de gestão por um navegador de internet.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0
8	Solicitação e registro de manutenção	8.2	A solicitação de manutenção poderá ser assinalada como "emergencial".	A solicitação deverá: 1) Conter justificativa do solicitante para o caráter emergencial.	Consulta ao sistema e validação da solicitação registrada.	1,0



			A solicitação emergencial deverá ser validada por Gestor de Base.	2) Descadear alerta para Gestor de Base, contendo a justificativa para a solicitação e opções para aprovação ou reprovação. 3) O Gestor de Base deverá reprovar a solicitação. O sistema deverá encaminhar para orçamento a solicitação de manutenção sem o caráter emergencial. 4) O Gestor de Base deverá aprovar a solicitação. O sistema deverá encaminhar para orçamento a solicitação emergencial de manutenção. 5) O sistema deverá enviar e-mail ao Gestor da Frota Estadual, contendo, pelo menos, a placa do veículo, número da base e o município do solicitante.	Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema. Verificação de e-mail recebido pelo Gestor da Frota Estadual.	
8	Solicitação e registro de manutenção	8.3	As solicitações de manutenção que tratam da aquisição de peças, itens ou acessórios, sem serviços, deverão ser autorizadas por Gestor de Base.	Usuário deverá solicitar manutenção por meio do sistema, incluindo apenas peças. 1) Sistema deverá notificar Gestor de Base. 2) A solicitação deverá ser autorizada. 3) Sistema deverá encaminhar solicitação para orçamento em oficina.	Consulta ao sistema e validação da solicitação registrada. Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema.	1,0
8	Solicitação e registro de manutenção	8.4	O registro do veículo na oficina somente poderá ser realizado por perfil autorizado do mesmo órgão/entidade que o veículo e mediante uso de senha pessoal.	Deve-se tentar registrar veículo em oficina com usuário de outro órgão/entidade. O sistema deverá barrar. Deve-se tentar registrar veículo em oficina com usuário do mesmo órgão/entidade, mas inserindo senha incorreta. O sistema deverá barrar. Deve-se tentar registrar veículo em oficina com usuário do mesmo órgão/entidade, inserindo senha correta. O sistema deverá aceitar o registro.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0
9	Registro de orçamento	9.1	Somente estabelecimento da rede credenciada poderá registrar	Usuário de órgão/entidade e usuário da equipe técnica tentarão registrar orçamento. O sistema deverá barrar o registro.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0



		orçamentos no sistema.	A oficina "X" deverá: 1) Selecionar um veículo próximo da revisão programada no plano. 2) Selecionar a revisão mais próxima do hodômetro do veículo. No orçamento aberto deverão estar presentes os itens previstos para a referida manutenção (lançados no plano de manutenção associado ao veículo). 3) Lançar os demais dados do orçamento, como dados do veículo, preços etc. 4) O tipo de manutenção deverá ser enquadrado como preventiva. Preferencialmente utilizar veículo do subitem 6.1	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como preventiva. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de materiais, quantidade, preços unitários e total, garantia. 4) Classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha. 5) Relação de serviços, tempos, preços unitários e total, garantia.	1,0
9	Registro de orçamento	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento conforme previsão do plano de manutenção preventiva	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva. O orçamento deverá conter apenas o fornecimento de peças.	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como corretiva. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de materiais, quantidade, preços unitários e total, garantia. 4) Classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha.	1,0
9	Registro de orçamento	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva. O orçamento deverá conter apenas o registro de serviços.	A oficina "X" deverá: 1) Registrar orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar no orçamento, ao menos, 01 peça genuína, 01 peça original ou 01 peça 1ª linha. 4) Não deverá ser lançado item de serviço.	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como corretiva. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de serviços, tempo, preços unitários e total, garantia.	1,0



9	Registro de orçamento	9,5	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva – sinistro. O orçamento deverá conter peças e serviços.	A oficina “X” deverá: 1) Registrar orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva - sinistro. 3) Lançar no orçamento, ao menos, 01 peça genuína, 01 peça original ou 01 peça 1ª linha. 4) Lançar no orçamento, ao menos, 01 item de serviço.	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como corretiva - sinistro. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de materiais, quantidade, preços unitários e total, garantia. 4) Classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha. 5) Relação de serviços, tempo, preços unitários e total, garantia.	1,0
9	Registro de orçamento	9,6	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva. O orçamento deverá conter peças e serviços. O sistema deverá barrar o registro se não for informada garantia dos materiais ou dos serviços.	A oficina “X” deverá: 1) Registrar o orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar itens de peça e de serviço. 4) Não deve ser informada garantia para qualquer dos itens. O sistema deverá barrar o registro do orçamento. 5) Deverão ser lançados os dados de garantia. O sistema deverá aceitar o registro do orçamento.	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como corretiva. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de materiais, quantidade, preços unitários e total, garantia. 4) Classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha. 5) Relação de serviços, tempo, preços unitários e total, garantia.	1,0
9	Registro de orçamento	9,7	Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva. O orçamento deverá conter peças e serviços.	A oficina “X” deverá: 1) Registrar o orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar itens de peça e de serviço com nomes genéricos. O sistema deverá barrar o registro do orçamento.	Consulta ao sistema e validação do orçamento registrado, que deverá conter os seguintes dados: 1) Manutenção classificada como corretiva. 2) Placa, hodômetro, condutor que entregou o veículo, data. 3) Relação de materiais, quantidade, preços unitários e total, garantia.	1,0



			O sistema deverá barrar o preenchimento de itens com nome genérico. Veículo registrado no sistema poderá receber orçamento para realização de manutenção corretiva. O orçamento deverá conter peças e serviços em garantia. O sistema deverá emitir alerta para a equipe especializada e para o Gestor de Frota.	4) Lançar itens com nomes padronizados. O sistema deverá aceitar o registro do orçamento. A oficina "X" deverá: 1) Registrar o orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar itens de peça e de serviço que estão em período de garantia. 4) Deverá ser emitido alerta na tela do sistema. 5) Alerta deverá ser comunicado à equipe especializada e ao Gestor de Frota por meio do sistema ou de e-mail.	4) Classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha. 5) Relação de serviços, tempo, preços unitários e total, garantia. Verificação visual em tela do sistema. Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema ou de e-mail.	1,0
9	Registro de orçamento	9,8		A oficina "X" deverá: 1) Registrar o orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar itens de peça e de serviço que estão em período de garantia. 4) Deverá ser emitido alerta na tela do sistema. 5) Alerta deverá ser comunicado à equipe especializada e ao Gestor de Frota por meio do sistema ou de e-mail.	Verificação visual em tela do sistema. Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema ou de e-mail.	1,0
9	Registro de orçamento	9,9		A oficina "X" deverá: 1) Registrar o orçamento para o veículo informado pela equipe técnica. 2) Classificar a manutenção como corretiva. 3) Lançar itens de peça e de serviço totalizando valor superior ao estabelecido no item 4.8.4.1 do Termo de Referência. 4) Deverá ser emitido alerta para o Gestor de Base e Gestor de Frota.	Verificação visual em tela do sistema. Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema ou de e-mail.	1,0
9	Registro de orçamento	9,10		As oficinas "X" e "Y" deverão criar orçamento e cotação para determinado veículo.	Consulta ao sistema e validação de cancelamentos de orçamentos/cotações em andamento.	1,0



			1) A oficina "X" deverá conseguir cancelar orçamento/cotação aberto por ela. 2) A oficina "X" não deverá conseguir cancelar orçamento/cotação aberto pela oficina "Y". 3) A equipe técnica deverá conseguir cancelar orçamento/cotação de ambas as oficinas. 4) Usuários de órgãos/entidades não deverão conseguir cancelar os orçamentos/cotações.		
10	Cotação e negociação	10.1	Deverá ser possível encaminhar, via sistema, orçamentos inferiores a R\$ 960,00 (pequena monta) para aprovação pelo órgão/entidade sem cotação em outras oficinas.	A equipe técnica deverá selecionar um orçamento concluído, cujo valor total seja inferior a R\$ 960,00, e encaminhá-lo via sistema para o aprovador do órgão/entidade do qual o veículo faz parte.	1,0
10	Cotação e negociação	10.2	A pedido do solicitante da manutenção, a equipe técnica poderá encaminhar orçamento finalizado para cotação preferencial junto à rede credenciada. A solicitação preferencial deverá ser validada por Gestor de Base.	Após orçamento inicial, usuário que realizou solicitação de manutenção deverá indicar a necessidade de cotação preferencial no sistema. 1) Pedido deverá desencadear alerta para Gestor de Base, que deverá autorizar o pedido. 2) Ordem de serviço deverá ser identificada como prioritária e receber preferência no processo de cotação.	1,0
10	Cotação e negociação	10.3	Ordens de serviços de alta monta (acima de R\$ 9.600,00)	Em uma ordem de serviço com orçamento inicial superior a R\$ 9.600,00:	1,0



10	Cotação e negociação	10.4	Deverá ser possível realizar no sistema a cotação de preços em, pelo menos, outras duas oficinas e encaminhá-los ao aprovador.	passarão por cotação apenas após autorização de gestor de base. 1) Equipe técnica deverá tentar encaminhar ordem de serviço para cotação junto à rede credenciada. Sistema deverá solicitar autorização de gestor de base. 2) Gestor de base deverá autorizar encaminhamento para cotação. 3) Ordem de serviço deverá ser encaminhada para cotação junto à rede credenciada. 1) A equipe técnica deverá selecionar um orçamento concluído pela oficina "X" e encaminhá-lo via sistema para cotação junto à rede credenciada. 2) As oficinas "Y" e "Z" deverão atender ao pedido de cotação por meio do sistema, e deverão lançar seus preços no orçamento recebido. 3) Os preços das oficinas "Y" e "Z" devem ser superiores aos da oficina "X". 4) A equipe técnica, por meio do sistema, deverá encaminhar ao aprovador o orçamento com os preços das oficinas "X", "Y" e "Z".	Consulta ao sistema e validação da solicitação registrada. Verificação visual em tela ou em consulta do sistema de que o orçamento com os preços das oficinas "X", "Y" e "Z" está disponível para aprovação.	1,0
10	Cotação e negociação	10.5	Deverá ser possível realizar no sistema a cotação de preços em, pelo menos, outras duas oficinas, negociar os preços com todas elas e, ao final da negociação, encaminhá-los ao aprovador.	1) A equipe técnica deverá selecionar um orçamento concluído pela oficina "X" e encaminhá-lo via sistema para cotação junto à rede credenciada. 2) As oficinas "Y" e "Z" deverão atender ao pedido de cotação por meio do sistema, e deverão lançar seus preços no orçamento recebido. 3) Os preços das oficinas "Y" e "Z" devem ser, respectivamente, inferiores e superiores aos da oficina "X". 4) A equipe técnica, por meio do sistema, efetuará a negociação com as 03 oficinas.	1) Verificação visual em tela ou em consulta do sistema de que o orçamento com os preços das oficinas "X", "Y" e "Z" está disponível para aprovação. 2) Verificação visual em tela ou em consulta do sistema dos preços registrados durante a negociação realizada.	1,0



10	Cotação e negociação	10.6	Deverá ser possível realizar no sistema a cotação de preços em, pelo menos, outras duas oficinas, negociar os preços com todas elas e, ao final da negociação, encaminhá-los ao aprovador.	5) Todas as oficinas reduzirão seus preços no sistema de gestão e ao final o preço da oficina “X” será o menor. 6) A equipe técnica, por meio do sistema, deverá encaminhar ao aprovador o orçamento com os preços das oficinas “X”, “Y” e “Z”. 1) A equipe técnica deverá selecionar um orçamento concluído pela oficina “X” e encaminhá-lo via sistema para cotação junto à rede credenciada. 2) As oficinas “Y” e “Z” deverão atender ao pedido de cotação por meio do sistema, e deverão lançar seus preços no orçamento recebido. 3) Os preços das oficinas “Y” e “Z” devem ser inferiores aos da oficina “X”. 4) A equipe técnica, por meio do sistema, efetuará a negociação com as 03 oficinas. 5) Todas as oficinas reduzirão seus preços no sistema e, ao final, o preço da oficina “Z” será o menor. 6) Será feita nova negociação e somente as oficinas “X” e “Y” reduzem seus preços. 7) Ao final o preço da oficina “Y” será menor que o da oficina “X” que será menor que o da oficina “Z”.	1) Verificação visual em tela ou em consulta do sistema de que o orçamento com os preços das oficinas “X”, “Y” e “Z” está disponível para aprovação. 2) Verificação visual em tela ou em consulta do sistema dos preços registrados durante a negociação realizada.	1,0
----	----------------------	------	--	---	---	-----



11	Aprovação de orçamento	11.1	A aprovação de orçamento, via sistema, deverá ser feita por usuário do órgão/entidade do qual o veículo faz parte e cujo perfil permita aprovar orçamentos.	8) A equipe técnica, por meio do sistema, deverá encaminhar ao aprovador o orçamento com os preços das oficinas "X", "Y" e "Z". 1) Usuário autorizado a aprovar orçamentos em seu órgão/entidade tentará, via sistema, aprovar orçamento de veículo de outro órgão/entidade. 2) Usuário do mesmo órgão/entidade do veículo, com perfil sem autorização para aprovar orçamentos, tentará aprovar orçamento. 3) Ambas as tentativas deverão ser barradas pelo sistema.	Verificação visual em tela do sistema. Consulta ao sistema e validação do registro de reprovação do orçamento.	1,0
11	Aprovação de orçamento	11.2	Usuário com perfil autorizado para aprovação de orçamentos poderá, via sistema, reprovar orçamento.	1) Usuário com perfil aprovador deverá, via sistema, reprovar orçamento que foi feito para veículo de seu órgão/entidade.	Verificação visual em tela do sistema. Consulta ao sistema e validação do registro de reprovação do orçamento.	1,0
11	Aprovação de orçamento	11.3	Usuário com perfil autorizado para aprovação de orçamentos poderá, via sistema, aprovar parcialmente um orçamento.	1) Usuário com perfil aprovador deverá, via sistema, aprovar parcialmente orçamento que foi feito para veículo de seu órgão/entidade.	Verificação visual em tela do sistema. Consulta ao sistema e validação do registro de aprovação parcial do orçamento.	1,0
11	Aprovação de orçamento	11.4	Usuário com perfil autorizado para aprovação de orçamentos poderá, via sistema, aprovar orçamento que não seja o de menor valor. Deverá ser apresentada justificativa a ser aprovada pelo	1) Usuário com perfil aprovador deverá, via sistema, aprovar orçamento que foi feito para veículo de seu órgão/entidade. O orçamento não será o de menor valor. 2) Deverá ocorrer tentativa de aprovação de orçamento que não seja o de menor valor sem justificativa. O sistema deverá barrar a aprovação. 3) Orçamento que não seja o de menor valor deverá ser aprovado com justificativa. O sistema	Verificação visual em tela do sistema. Consulta ao sistema e validação do registro de aprovação do orçamento com justificativa. Verificação de alerta recebido por perfil avaliador da solicitação por meio do sistema ou de e-mail.	1,0



		Gestor de Frota do órgão/entidade.	Deverá encaminhar a ordem de serviço para aprovação do Gestor de Frota, incluindo alerta por meio do sistema ou e-mail.		
12	Finalização da manutenção	12.1	Deverá ser possível registrar no sistema o término dos serviços de manutenção em um veículo. O status de conclusão será informado ao usuário que solicitou a manutenção.	1) A oficina "X" deverá registrar no sistema o fim dos serviços de manutenção, informando, ao menos, a data da conclusão. 2) A data não poderá ser inferior à data de aprovação do orçamento. 3) O sistema deverá enviar e-mail ao usuário que solicitou os serviços, informando a finalização da manutenção.	1,0 Verificação visual em tela do sistema ou consulta para validação do registro de finalização da manutenção. Verificação de alerta recebido por usuário que solicitou a manutenção por meio de e-mail.
13	Retirada do veículo	13.1	Deverá ser possível registrar no sistema a retirada do veículo da oficina após o término dos serviços de manutenção. Somente condutor do mesmo órgão/entidade do veículo poderá realizar a retirada.	1) A oficina "X" deverá tentar registrar no sistema a retirada do veículo por condutor de outro órgão/entidade. O sistema deverá barrar a tentativa. 2) A oficina "X" deverá tentar registrar no sistema a retirada do veículo por condutor do órgão/entidade correto. O sistema deverá permitir a tentativa. 3) A data da retirada não poderá ser inferior à data do fim da manutenção. 4) O condutor somente poderá retirar o veículo após inserir senha pessoal.	1,0 Verificação em tela do sistema das informações para retirada do veículo. Verificação em tela do sistema de opção para inserção de senha do condutor. Verificação visual em tela do sistema ou consulta para validação do registro de retirada do veículo.
14	Aprovação do RAD	14.1	Deverá ser possível aprovar no sistema de gestão o Relatório Analítico de Despesa – RAD (mensal), com a consolidação de todas as transações realizadas e aprovadas no processo de pré-faturamento.	1) Deverá constar no relatório todas as ordens de serviços aprovadas em pré-faturamento mensal. 2) O sistema deverá gerar e-mail ao Gestor de Frota do órgão/entidade para validação/aprovação do RAD. 3) O Gestor de Frota do órgão/entidade deverá acessar o sistema de gestão para aprovação ou contestação.	1,0 Verificação visual em tela do sistema quanto ao status do RAD (aprovado ou contestado).



				4) Ao acessar a tela do RAD, deverá ser possível visualizar as informações conforme itens 5.4.3 do Termo de Referência. 5) Após conferência dos dados, o Gestor de Frota deverá aprovar ou contestar o relatório. Em ambos os casos, deverá relatar em campo específico o motivo de aprovação ou contestação.		
15	Consistências manutenção	15.1	O sistema deverá barrar novo registro de entrada e lançamento de orçamento para veículo que já estiver realizando manutenção em outra oficina (orçamento aprovado e manutenção iniciada).	1) Oficina "Y" deverá selecionar um veículo que tiver iniciado e não finalizado o serviço de manutenção na oficina "X". 2) O sistema de gestão deverá barrar o lançamento do novo orçamento pela oficina "Y".	Verificação visual em tela do sistema.	1,0
15	Consistências manutenção	15.2	Deverá ser possível efetuar o controle de garantia de peças e serviços no sistema.	1) A oficina deverá lançar orçamento para veículo com manutenção finalizada. 2) Deverá ser lançado no orçamento o mesmo item de material e de serviço lançados na manutenção anterior do veículo e que estejam com garantia em vigor. 3) O sistema deverá informar que os itens de material e de serviço estão em garantia.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0
15	Consistências manutenção	15.3	O sistema deverá manter controle de saldo virtual (segmentação orçamentária) que seja visível ao aprovador da entidade e demais	Deverá ser aberta tela do sistema que contenha: 1) valor de saldo total da base, deduzidos apenas os valores das ordens de serviço já transacionadas.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0



16	Carga de dados - manutenções	16.1	Deverá ser gerado arquivo com os dados das manutenções registradas nas simulações realizadas, em formato TXT e em conformidade com as exigências do Termo de Referência. O sistema deverá possuir ao menos os relatórios solicitados no item 4.9.3 do Termo de Referência. Os relatórios deverão atender, pelo menos, as características indicadas no item 4.9.4 do Termo de Referência.	2) valor comprometido de saldo da base, considerando ordens de serviço aprovadas e ainda não finalizadas/transacionadas. 1) As manutenções que estiverem aprovadas e não finalizadas, ou sem veículo retirado, deverão ser concluídas. 2) O licitante avaliado deverá gerar, neste momento, arquivo em formato TXT contendo os dados das manutenções concluídas. 3) O arquivo deverá estar em conformidade com as exigências do Termo de Referência.	1) Validação do arquivo gerado, quanto à extensão (TXT), formato dos campos (numérico ou alfanumérico) e dados.	1,0
17	Relatórios	17.1	1) Ao menos 01 relatório de cada tipo deverá ser emitido a partir das simulações realizadas. 2) Os relatórios deverão ser exibidos em tela do sistema, impressos e salvos em formato XLS ou similar e PDF.	1) Ao menos 01 relatório de cada tipo deverá ser emitido a partir das simulações realizadas. 2) Os relatórios deverão ser exibidos em tela do sistema, impressos e salvos em formato XLS ou similar e PDF.	Validação dos arquivos gerados quanto à extensão e dados.	1,0
18	Suporte Técnico	18.1	O sistema deverá possuir área específica para abertura e acompanhamento de chamados de suporte técnico.	1) Usuário de órgão/entidade deverá abrir chamado de suporte técnico por meio do sistema. 2) Sistema deverá gerar protocolo de atendimento. 3) Chamado deverá ser atendido e concluído. 4) Deverá ser possível consultar em tela do sistema, pelo menos, data e horário da abertura, data e horário da resposta inicial e da conclusão.	Verificação visual em tela do sistema.	1,0



ANEXO H – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CREDENCIADA

Serviço executado (itens avaliados):

- Comprometimento com prazos durante a execução do serviço;
- Execução dos serviços conforme o objeto contratado, sem necessidade de contestação após a entrega do veículo;
- Disponibilidade de alta tecnologia para execução dos serviços;
- Credenciada apresentou imagens e/ou vídeos condizentes com o serviço realizado;

Avaliação:

() Ótimo () Bom () Regular () Insuficiente

Estabelecimento credenciado (itens avaliados):

- Localização do estabelecimento de fácil acesso;
- Instalações que garantam o mínimo de segurança, sendo ao menos totalmente cercada;
- Espaço razoável para movimentação dos veículos, de acordo com o porte a que se destina;
- Área de vagas em local coberto acima de 50% do total de suas instalações.

Avaliação:

() Ótimo () Bom () Regular () Insuficiente

Limpeza e organização (itens avaliados):

- Disponibilidade de estabelecimento limpo;
- Alocação de maquinário, equipamentos, ferramentas e materiais dispostos de forma organizada;
- Credenciada devolveu o bem ou veículo limpo e higienizado.

Avaliação:

() Ótimo () Bom () Regular () Insuficiente



Atendimento (itens avaliados):

- Equipe treinada e capacitada para os serviços a que se propõem executar;
- Equipe atenciosa que quando demandada retorna prontamente às solicitações;
- Equipe solícita que orienta o cliente acerca das manutenções e/ou reparos recomendados para seus veículos e realizadas no seu veículo;

Avaliação:

() Ótimo

() Bom

() Regular

() Insuficiente

Comentários e observações relevantes:



ANEXO I - INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DO ESTADO

Layout do Veículo

NOME DO ARQUIVO VEÍCULO		EPRCGDC_MANUT_VEÍCULO_AAAAMMDDMISS.TXT
REGISTRO DE ABERTURA (HEADER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 0
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	Número "00000001"
DATA/HORA DE GERAÇÃO DO ARQUIVO	N(14)	AAAA + MM + DD + HH + MI + SS (onde AAAA = ano de geração do arquivo; MM = mês; DD = dia; HH = hora; MI = minutos; SS = segundos.
REGISTRO DETALHE		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de detalhe = 1
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crescente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
NOME DO CLIENTE	A(100)	nome do cliente (nome do órgão se fatura por órgão ou nome do setor se fatura por setor)
CÓDIGO DO CLIENTE	N(10)	código do cliente (se fatura por órgão é do órgão senão é do setor)
NOME DO RESPONSÁVEL	A(150)	nome do setor
MARCA/MODELO	A(50)	se máquina/equipamento = 'EQUIPAMENTO'
PLACA	A(7)	
COR	A(60)	se máquina/equipamento = 'BRANCA'
POTÊNCIA	N(4)	se máquina/equipamento = '0000'
ANO FABRICAÇÃO	N(4)	se máquina/equipamento = '0000'
CHASSI	A(21)	chassi do veículo
TIPO DE VEÍCULO	A(50)	se máquina/equipamento = 'EQUIPAMENTO'
PREFIXO DTERS	N(8)	prefixo do DTERS
LIMITE VEICULO	N(12)	0000000000100'
COMBUSTÍVEL PRINCIPAL	A(50)	
00000'	N(5)	00000'
COMBUSTÍVEL SECUNDÁRIO 1	A(50)	
00000'	N(5)	00000'
COMBUSTÍVEL SECUNDÁRIO 2	A(50)	



00000'	N(5)	00000'
CAPACIDADE TANQUE	N(5)	se em branco '00070'
CAPACIDADE TANQUE GNV	N(5)	00000'
NOME MUNICÍPIO	A(80)	nome do município de localização do veículo
UF	A(2)	RS'
CÓDIGO SETOR	N(4)	código do setor
CÓDIGO ÓRGÃO	N(4)	código do órgão
CÓDIGO UNIDADE	N(4)	código da unidade
TIPO DE AQUISIÇÃO	A(20)	PROPRIO' ou 'LOCADO'
DESCRIÇÃO MÁQUINA	A(100)	para veículos 100 brancos
TIPO DE ATUALIZACAO	N(3)	1=novo; 5=alteração de dados cadastrais
SEGMENTO ORÇAMENTÁRIO	A(45)	BM e PC, mesmo que faturem por órgão vai o Segmento do SETOR
REGISTRO DE FECHAMENTO (TRAILER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 9
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crecente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
TOTAL DE REGISTROS	N(8)	número total de registros do arquivo
Observação:		
Os campos numéricos devem ser preenchidos com zeros a esquerda até que completem seu tamanho.		
Os campos alfanuméricos devem ser preenchidos com brancos a direita até que completem seu tamanho.		
A "vírgula" não deve ser informada. Por exemplo, a representação de uma transação com valor de R\$ 123,45 será "000000012345"		

Layout do Fornecedor

NOME DO ARQUIVO FORNECEDOR		EGDCPRC_ESTAB_AAAAMMDDMISS.TXT
REGISTRO DE ABERTURA (HEADER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 0
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	Número "00000001"
DATA/HORA DE GERAÇÃO DO ARQUIVO	N(14)	AAAA + MM + DD + HH + MI + SS (onde AAAA = ano de geração do arquivo; MM = mês; DD = dia; HH = hora; MI = minutos; SS = segundos.
REGISTRO DETALHE		



CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de detalhe = 1
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crescente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
CNPJ	N(14)	número do CNPJ do estabelecimento (único)
NOME	A(50)	nome fantasia do estabelecimento
RAZÃO SOCIAL	A(50)	razão social do estabelecimento
ENDEREÇO	A(50)	endereço do estabelecimento
CIDADE	A(30)	cidade onde estabelecimento fica localizado
CEP	N(8)	cep do estabelecimento
UF	A(2)	unidade federativa
PAÍS	A(30)	país
FONE	N(10)	telefone
DATA DESATIVACAO	N(8)	data da desativação, formato AAAAMMDD
REGISTRO DE FECHAMENTO (TRAILER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 9
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crescente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
TOTAL DE REGISTROS	N(8)	número total de registros do arquivo

Layout de Manutenção

NOME DO ARQUIVO DE MANUTENÇÃO		EGDCPRC_MANUT_AAAAMMDDHHMISS.txt
REGISTRO DE ABERTURA (HEADER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 0
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	Número "00000001"
DESCRIÇÃO DO TIPO DE ARQUIVO	A(10)	MANUTENCAO'
DATA/HORA DE GERAÇÃO DO ARQUIVO	N(14)	AAAA + MM + DD + HH + MI + SS (onde AAAA = ano de geração do arquivo; MM = mês; DD = dia; HH = hora; MI = minutos; SS = segundos.
REGISTRO DETALHE		



CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de detalhe = 1
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crescente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
NÚMERO DA MANUTENÇÃO	N(11)	número identificador da manutenção
CÓDIGO DO CLIENTE	N(10)	código do cliente (se fatura por órgão é do órgão senão é do setor)
NOME DO CLIENTE	A(50)	nome do cliente
PREFIXO DTERS	N(8)	prefixo DTERS
PLACA	A(7)	placa
PLACA BM/CBM	A(10)	placa da BM ou da CBM
CÓDIGO DO ÓRGÃO	N(4)	código do órgão
CÓDIGO DO SETOR	N(4)	código do setor
CÓDIGO DA UNIDADE	N(4)	código da unidade
DATA DA ENTRADA	N(8)	data da entrada (AAAAMMDD)
DATA DA RETIRADA	N(8)	data da retirada (AAAAMMDD)
HODÔMETRO	N(11)	hodômetro
ORDEN SERVIÇO	N(11)	número da ordem de serviço
CNPJ ESTABELECIMENTO	N(14)	CNPJ estabelecimento
TIPO MANUTENÇÃO	A(20)	CORRETIVA' ou 'PREVENTIVA'
TIPO DE MÃO DE OBRA	A(20)	
HORAS MÃO DE OBRA	N(3)	
VALOR UNITÁRIO MÃO DE OBRA	N(12)	10 inteiros e 2 decimais
VALOR TOTAL MÃO DE OBRA	N(12)	10 inteiros e 2 decimais
GRUPO DE PEÇAS	A(30)	descrição do grupo de peças
CÓDIGO DA PEÇA	N(10)	código da peça
DESCRIÇÃO DA PEÇA	A(80)	descrição da peça
UF	A(2)	RS'
CÓDIGO SETOR	N(4)	código do setor
CÓDIGO ÓRGÃO	N(4)	código do órgão
CÓDIGO UNIDADE	N(4)	código da unidade
TIPO DE AQUISIÇÃO	A(20)	“PRÓPRIO” ou “LOCADO”
DESCRIÇÃO MÁQUINA	A(100)	para veículos 100 brancos
QUANTIDADE DE PEÇAS	N(12)	10 inteiros e 2 decimais
UNIDADE DE MEDIDA	A(2)	
VALOR UNITÁRIO DA PEÇA	N(12)	10 inteiros e 2 decimais
VALOR TOTAL DA PEÇA	N(12)	10 inteiros e 2 decimais



VALOR TOTAL DA MANUTENÇÃO	N(12)	10 inteiros e 2 decimais
REGISTRO DE FECHAMENTO (TRAILER)		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
TIPO DE REGISTRO	N(1)	número que identificará o registro como registro de abertura = 9
SEQUENCIAL DO REGISTRO	N(8)	crecente e consecutivo +1 em relação ao registro anterior
TOTAL DE REGISTROS	N(8)	número total de registros do arquivo
Observação:		
Os campos numéricos devem ser preenchidos com zeros a esquerda até que completem seu tamanho.		
Os campos alfanuméricos devem ser preenchidos com brancos a direita até que completem seu tamanho.		
A "vírgula" não deverá ser informada. Por exemplo, a representação de uma transação com valor de R\$ 123,45 será "000000012345"		

Layout de Cancelamento de Veículo

Nome do arquivo: a combinar com extensão TXT		
Codificação: UTF-8		
Tipo: A-alfanumérico / N-numérico		
CAMPO	TIPO	DESCRIÇÃO
HEADER		
TIPO_REGISTRO	N(1)	0 (zero) indicando o header
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8)	número sequencial do registro
DATA-HORA DA GERAÇÃO	N(14)	data em que arquivo foi gerado (AAAAMMDDHHmmSS)
DETALHE		
TIPO_REGISTRO	N(1)	1 (um) indicando registro de dados
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8)	número sequencial do registro
TXT_PLACA	A(7)	
NRO_COD_CLIENTE	N(10)	
DT_CANCELAMENTO	A(8)	formato da data: ddmmyyyy
NRO_COD_CANCELAMENTO	N(5)	00045
TRAILER		
TIPO_REGISTRO	N(1)	9 (nove) indicando o trailer
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8)	número sequencial do registro



TOTAL	N(8)	total de registros do arquivo
-------	------	-------------------------------

Layout de Bloqueio de Veículo

Nome do arquivo: a combinar com extensão TXT		
Codificação: UTF-8		
Tipo: A-alfanumérico / N-numérico		
CAMPO	TIPO / OBRIGATÓRIO	DESCRIÇÃO
HEADER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	0 (zero) indicando o header
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
DATA-HORA DA GERAÇÃO	N(14) / SIM	data em que arquivo foi gerado (AAAAMMDDHHmmSS)
DETALHE		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	1 (um) indicando registro de dados
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
TXT_PLACA	A(7) / SIM	
NRO_COD_CLIENTE	N(10) / SIM	
DT_BLOQUEIO	A(8) / SIM	formato da data: ddmmYYYY
NRO_COD_BLOQUEIO	N(5) / SIM	Fixo: 00050
TRAILER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	9 (nove) indicando o trailer
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
TOTAL	N(8) / SIM	total de registros do arquivo

Layout de Novo Condutor

Layout de Novo Condutor		
Nome do arquivo: a combinar com extensão TXT		
Codificação: UTF-8		
Tipo: A-alfanumérico / N-numérico		
CAMPO	TIPO / OBRIGATÓRIO	DESCRIÇÃO
HEADER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	0 (zero) indicando o header
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro



DATA-HORA DA GERAÇÃO	N(14) / SIM	data em que arquivo foi gerado (AAAAMMDDHHmmSS)
DETALHE		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	1 (um) indicando registro de detalhe
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
TXT_NOME_CLIENTE	A(100) / SIM	para os órgãos que faturam por órgão irá o nome do órgão e para os que faturam por setor irá o nome do setor
CODIGO_CLIENTE	N(10) / SIM	código do cliente
TXT_NOME_CONDUTOR	A(100) / SIM	nome do condutor
MATRICULA	N(11) / SIM	matrícula do servidor do estado
NRO_CNH	N(18) / SIM	número da carteira de habilitação
TXT_CATEGORIA	A(50) / SIM	categoria da carteira de habilitação
DT_VALIDADE	A(8) / SIM	data de validade da carteira de habilitação no formato dd/mm/yyyy
NRO_COD_ORGAO	N(4) / SIM	código do órgão que pertence o servidor
NRO_COD_SETOR	N(4) / SIM	código do setor
NRO_CODIGO_ATUALIZACAO	N(3) / SIM	1 = novo, 5 = alteração de dados cadastrais
NRO_COD_ENVELOPE	N(9) / SIM	
TRAILER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	9 (nove) indicando o trailer
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
TOTAL	N(8) / SIM	total de registros do arquivo

Layout de Cancelamento de Condutor

Nome do arquivo: a combinar com extensão TXT		
Codificação: UTF-8		
Tipo: A-alfanumérico / N-numérico		
CAMPO	TIPO / OBRIGATÓRIO	DESCRIÇÃO
HEADER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	0 (zero) indicando o header
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
DATA-HORA DA GERAÇÃO	N(14) / SIM	data em que arquivo foi gerado (AAAAMMDDHHmmSS)
DETALHE		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	1 (um) indicando registro de dados



24130000073449

NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
NRO_MATRICULA	N(11) / SIM	
NRO_COD_CLIENTE	N(10) / SIM	
DT_CANCELAMENTO	A(8) / SIM	formato da data: ddmmyyyy
NRO_COD_CANCELAMENTO	N(5) / SIM	
TRAILER		
TIPO_REGISTRO	N(1) / SIM	9 (nove) indicando o trailer
NRO_SEQUENCIAL_REGISTRO	N(8) / SIM	número sequencial do registro
TOTAL	N(8) / SIM	total de registros do arquivo



ANEXO J - ENDEREÇO DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA

ORGÃO	LOGRADOURO	BAIRRO	CIDADE	CEP	ADMINISTRAÇÃO
Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGERGS	Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar	Centro	Porto Alegre	90020-023	Indireta
Brigada Militar - BM	Rua dos Andradas, 522	Centro	Porto Alegre	90020-002	Direta
Casa Militar - CM	Praça Marechal Deodoro, s/n	Centro	Porto Alegre	90010-905	Direta
Corpo de Bombeiros Militar - CBM	Av. Silva Só, 300	Santa Cecília	Porto Alegre	90610-270	Direta
DAER - Comando Rodoviário da Brigada Militar	Av. Borges de Medeiros, 1555 - 9º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Indireta
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem - DAER	Rua Cel. Aparício Borges, 2263	Partenon	Porto Alegre	90680-570	Indireta
Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN	Rua Washington Luiz, 904	Centro	Porto Alegre	90010-460	Indireta
Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS - FADERS	Rua Duque de Caxias, 418	Centro	Porto Alegre	90010-280	Indireta
Fundação de Atendimento Sócio-Educativo - FASE	Av. Padre Cacique, 1372	Praia de Belas	Porto Alegre	90810-240	Indireta
Fundação de Proteção Especial do RS - FPERES	Rua Sete de Setembro, 539	Centro	Porto Alegre	90010-190	Indireta
Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional - METROPLAN	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 19º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Indireta
Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luis Roessler - FEPAM	Av. Borges de Medeiros, 261 - 1º / 6º / 7º / 8º / 9º e 10º andares	Centro	Porto Alegre	90020-021	Indireta
Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social - FGTAS	Av. Borges de Medeiros nº 521	Centro	Porto Alegre	90020-023	Indireta
Fundação Orquestra Sinfônica de Porto Alegre - FOSPA	Av. Borges de Medeiros, 1501 - Prédio Anexo	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Indireta
Instituto Geral de Perícia - IGP	Av. Voluntários da Pátria, 1358 - 7º andar	Floresta	Porto Alegre	90230-010	Direta
Instituto Rio Grandense do Arroz - IRGA	Av. Farrapos, 3999	Navegantes	Porto Alegre	90220-007	Indireta



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul - JUCIS	Av. Borges de Medeiros, 521	Centro	Porto Alegre	90020-023	Indireta
Polícia Civil - PC	Av. João Pessoa, 2050	Farroupilha	Porto Alegre	90040-001	Direta
Polícia Penal - SUSEPE	Rua Joaquim Porto Vilanova, 201 - Prédio A2	Jardim do Salso	Porto Alegre	91410-400	Direta
Procuradoria Geral do Estado - PGE	Av. Borges de Medeiros, 1555 - 18º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Programa Estadual de Proteção, Auxílio e Assistência à Testemunhas Ameaçadas - PROTEGE	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 4º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria da Agricultura, Pecuária, Produção Sustentável e Irrigação - SEAPI	Av. Getúlio Vargas, 1384	Menino Deus	Porto Alegre	90150-004	Direta
Secretaria da Cultura - SEDAC	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 10º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria da Educação - SEDUC	Av. Borges de Medeiros, 1501 - Prédio Anexo	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria da Fazenda - SEFAZ	Av. Mauá, 1155 - 5º andar	Centro	Porto Alegre	90030-080	Direta
Secretaria da Saúde - SES	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 6º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria da Segurança Pública - SSP	Av. Pernambuco, 649	Navegantes	Porto Alegre	90240-003	Direta
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SEDEC	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 16º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Desenvolvimento Rural - SDR	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 9º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 8º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano - SEDUR	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 19º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária - SEHAB	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 14º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Inovação, Ciência e Tecnologia - SICT	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 18º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta



Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos - SJCDH	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 4º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Logística e Transportes - SELT	Av. Borges de Medeiros, 1555 - 13º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Obras Públicas - SOP	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 3º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria da Reconstrução Gaúcha - SERG	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 10º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão - SPGG	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 21º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo - SSPS	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 11º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional - STDP	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 14º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria do Esporte e Lazer - SEL	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 9º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura - SEMA	Av. Borges de Medeiros, 1501 - 7º andar	Praia de Belas	Porto Alegre	90119-900	Direta
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS	Rua Washington Luiz, 675 - Prédio 4	Centro	Porto Alegre	90010-460	Indireta

Além dos endereços aqui descritos, os contratantes possuem unidades descentralizadas que podem necessitar do atendimento por parte da CONTRATADA, conforme certificação de unidade/base gestora de frota no local.



Anexo K - ÓRGÃOS/ENTIDADES COM VALORES ESTIMADOS DE CONTRATAÇÃO

A Tabela apresentada neste Arquivo contempla os orçamentos da administração direta e indireta, no que concerne à manutenção da frota de veículos, as quais firmarão contratos individualizados a partir do resultado da licitação.

ÓRGÃO	Valores Iniciais de Contratação R\$
ADMINISTRAÇÃO DIRETA	
Brigada Militar - BM	R\$ 45.000.000,00
Casa Militar - CM	R\$ 2.000.000,00
Corpo de Bombeiros Militar - CBM	R\$ 12.500.000,00
Instituto Geral de Perícias - IGP	R\$ 520.000,00
Procuradoria Geral do Estado - PGE	R\$ 274.424,37
Polícia Civil - PC	R\$ 7.160.921,92
Secretaria de Desenvolvimento Rural - SDR	R\$ 200.000,00
Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SEDUR	R\$ 20.000,00
Secretaria de Agricultura, Pecuária, Produção Sustentável e Irrigação - SEAPI	R\$ 4.000.000,00
Secretaria de Saúde - SES	R\$ 2.263.058,00
Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária - SEHAB	R\$ 20.000,00
Secretaria da Cultura - SEDAC	R\$ 28.800,00
Programa Estadual de Proteção, Auxílio e Assistência à Testemunhas Ameaçadas - PROTEGE	R\$ 27.000,00
Secretaria da Educação - SEDUC	R\$ 880.000,00
Secretaria da Fazenda - SEFAZ	R\$ 250.000,00
Secretaria de Esporte e Lazer - SEL	R\$ 10.000,00
Secretaria de Logística e Transportes - SELT	R\$ 75.000,00
Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura - SEMA	R\$ 700.000,00
Secretaria de Turismo - SETUR	R\$ 12.228,51
Secretaria de Inovação, Ciência e Tecnologia - SICT	R\$ 17.101,40
Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos - SJCDH	R\$ 85.000,00
Secretaria de Obras Públicas - SOP	R\$ 150.000,00
Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão - SPGG	R\$ 500.000,00
Secretaria de Segurança Pública - SSP	R\$ 300.000,00
Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo - SSPS	R\$ 50.000,00
Polícia Penal - SUSEPE	R\$ 6.300.000,00



Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES	R\$ 110.000,00
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Profissional - STDP	R\$20.000,00
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA	
Departamento Autônomo de Estradas e Rodagens do RS - DAER	R\$ 919.129,82
Comando Rodoviário da Brigada Militar - CRBM	R\$ 6.000.000,00
Departamento de Trânsito – DETRAN*	R\$ 387.000,00
Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS - FADERS	R\$ 56.250,00
Fundação de Atendimento Socioeducativo - FASE	R\$ 370.000,00
Fundação Estadual de Proteção Ambiental - FEPAM	R\$ 217.487,36
Fundação Orquestra Sinfônica de Porto Alegre - FOSPA	R\$ 10.000,00
Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social - FGTAS	R\$ 225.000,00
Fundação de Proteção Especial do Rio Grande do Sul - FPERS	R\$ 263.979,10
Instituto Rio Grandense do Arroz - IRGA	R\$ 492.892,73
Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano - METROPLAN	R\$ 75.000,00
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS	R\$ 100.000,00
IPÊ PREV	R\$ 20.000,00
VALOR TOTAL	R\$ 92.610.273,21

* DETRAN/RS, cujo contrato atual permanece vigente, a prestação do serviço iniciará somente a partir de abril de 2026.