

MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
Secretaria de Gestão
Central de Compras
Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações
Coordenação de Projetos Estratégicos I

TERMO DE REFERÊNCIA - TRANSPORTE DE SERVIDORES
(Processo Administrativo nº xxxxxxxx)

1. OBJETO

1.1 Contratação de transporte terrestre ou agenciamento/intermediação de transporte terrestre dos servidores, empregados e colaboradores a serviço dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal – APF, por demanda e no âmbito do Município e Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

1.2 O objeto acima definido poderá ser atendido mediante uso de qualquer meio regular e legalmente apto, inclusive agenciamento/intermediação de serviço de táxi ou de serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros, ou prestação de serviço de transporte por locação de veículos, conforme condições e quantidades especificadas neste Termo de Referência - TR.

1.2.1 A licitante contratada deve disponibilizar solução tecnológica para a operação e a gestão do serviço em tempo real, por meio de aplicação *web* e aplicativo *mobile*, conforme requisitos e funcionalidades especificadas neste TR.

1.3 Deverão ser atendidas solicitações com origem e destino no município do Rio de Janeiro e, ainda, com destino para municípios componentes da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, observado o disposto no subitem 12.29 deste Termo de Referência.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para melhor entendimento deste TR, são adotadas as seguintes definições e siglas:

- a. APF – Administração Pública Federal, compreendendo a Administração Direta e Indireta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos ministérios, e as autarquias e as fundações públicas da Administração Indireta, assim caracterizadas em razão de serem dotadas de personalidade jurídica própria, conforme estabelecido no artigo 4º do Decreto-lei nº 200/1967;

- b. CATSER – Catálogo de Serviços, utilizado na operacionalização das licitações e contratações de serviços pela APF;
- c. CENTRAL DE COMPRAS – unidade do Ministério da Economia, responsável pela condução do processo licitatório, na condição de órgão gerenciador, e pela gestão do serviço em nível geral, no âmbito da APF direta;
- d. CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito;
- e. CONTRATADA – empresa ou cooperativa vencedora do processo licitatório que firmar contratos com os ÓRGÃOS e as ENTIDADES;
- f. CONTRATANTE - os ÓRGÃOS ou as ENTIDADE que firmar contrato com a empresa ou cooperativa vencedora do processo licitatório;
- g. CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo;
- h. *CROSS-SITE REQUEST FORGERY* - tipo de ataque informático malicioso no qual comandos não autorizados são transmitidos através de um utilizador em quem o *website* confia;
- i. *CROSS-SITE SCRIPTING* - tipo de vulnerabilidade de sistema de segurança de um computador, encontrado normalmente em aplicações *web* que ativam ataques maliciosos;
- j. E-MAIL – endereço de correio eletrônico;
- k. ENTIDADE – para os fins deste TR, as autarquias e as fundações públicas federais com unidades no âmbito do Município e Região Metropolitana do Rio de Janeiro, que compõem a APF Indireta;
- l. GESTOR – responsável pela gestão do serviço, no âmbito de sua(s) UNIDADE(S) ADMINISTRATIVA(S), inclusive as subordinadas, podendo haver perfil de usuário que tenha visualização e acesso aos dados de todos os órgãos;
- m. GPS - Global Positioning System;
- n. HTML5 - *Hypertext Markup Language*, versão 5, linguagem para estruturação e apresentação de conteúdo para a internet;
- o. IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;
- p. IMR – Instrumento de Medição de Resultado, mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e

comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, com apuração por ÓRGÃO e ENTIDADE;

q. IN – Instrução Normativa;

r. IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo;

s. MOTORISTA – pessoa que conduz o VEÍCULO, podendo ser empregado, cooperado ou, no caso de agenciamento de serviço de táxi ou OTTC, pessoa credenciada ou parceira da CONTRATADA;

t. ME – Ministério da Economia;

u. ÓRGÃO – para fins deste TR, a Presidência da República e cada um dos ministérios, que compreendem a APF direta;

v. PASSAGEIRO – USUÁRIO na condição de solicitante do serviço de transporte;

x. PoC – Prova de Conceito, procedimentos realizados durante o processo licitatório para verificação do atendimento de requisitos e funcionalidades da solução tecnológica do licitante;

w. PPA – Plano Plurianual;

y. *RESPONSE TIME TESTING* – teste de desempenho para verificação do tempo de resposta de uma aplicação *web* e de um aplicativo *mobile*;

z. SEGES – Secretaria de Gestão, unidade do Ministério da Economia que se vincula a CENTRAL DE COMPRAS;

aa. SIASG – Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais, instrumento de apoio, transparência e controle na execução das atividades do SISG, por meio da informatização e operacionalização do conjunto de suas atividades, bem como no gerenciamento de todos os seus processos, conforme definido no Decreto nº 1.094/1994;

bb. SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

cc. SISG – Sistema de Serviços Gerais, compreende a organização das atividades de administração de edifícios públicos e imóveis residenciais, material, transporte, comunicações administrativas e documentação da APF, conforme definido no Decreto nº 1.094/1994;

dd. *SQL INJECTION* - tipo de ameaça de segurança que se aproveita de falhas em sistemas eletrônicos que interagem com bases de dados;

ee. SRP – Sistema de Registro de Preços, previsto no artigo 15 da Lei nº 8.666/1993 e regulamentado pelo Decreto nº 7.892/2013;

ff. *SSL – Secure Socket Layer*, protocolo de comunicação criptografado que protege as transferências de dados via internet para serviços de *E-MAIL*, navegação por páginas e outros tipos;

gg. TR – Termo de Referência;

hh. UASG – Unidade Administrativa de Serviços Gerais integrantes do SIASG;

ii. USUÁRIO – servidor ou empregado e colaborador sem vínculo de emprego atuando no interesse dos ÓRGÃOS e ENTIDADES;

jj. VEÍCULO – meio de transporte utilizado para realização do serviço;

kk. XML– *Extensible Markup Language*, formato de arquivo eletrônico;

ll. XLS– formato de arquivo eletrônico padrão do aplicativo *Excel*.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação do serviço e a sistemática adotada se justificam pela necessidade de proporcionar o transporte de servidores, empregados e colaboradores a serviço dos ÓRGÃOS e ENTIDADES, visando garantir meios para que os mesmos possam desenvolver as suas funções institucionais, no âmbito do Município e Regiões Metropolitana do Rio de Janeiro, considerando ainda os seguintes objetivos básicos:

a. melhoria do gasto público, com pagamento do serviço pelo quilômetro efetivamente percorrido com o PASSAGEIRO ou USUÁRIO embarcado no VEÍCULO;

b. padronização do serviço no âmbito dos ÓRGÃOS e ENTIDADES;

c. uso intensivo de tecnologia da informação e comunicação, de modo a propiciar melhorias na operação e na gestão do serviço, possibilitando a necessária transparência e o controle efetivo do gasto público.

3.2. O aperfeiçoamento do processo de compras públicas, mediante a simplificação dos processos de contratação e com definição de especificações

de referência, inclusive utilizando estratégias de contratação centralizada está previsto no Plano Plurianual - PPA 2016/2019, do qual destacamos:

“Objetivo

1157 - Ampliar a capacidade do Estado de prover entregas à sociedade com agilidade, qualidade e sustentabilidade a partir do aprimoramento da gestão de recursos e processos.

Órgão Responsável

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Metas 2016-2019

04R5 - Aprimorar a gestão por resultados por meio do desenvolvimento e aperfeiçoamento de instrumentos, ferramentas e mecanismos de indução e fomento de melhorias na gestão pública.

Iniciativas:

06K0 - Expansão e aperfeiçoamento das estratégias de contratação centralizada de bens e serviços de uso em comum com foco na eficiência da gestão e na qualidade do gasto.

06K1 - Otimização do processo de compras públicas, mediante o aperfeiçoamento do marco regulatório, simplificação dos processos de contratação de bens e serviços e definição de especificações de referência.”

3.3. O Planejamento Estratégico do extinto Ministério do Planejamento para o período 2016/2019, tratando da contratação de serviços pela APF, destaca:

“Objetivo Estratégico

06 – Aprimorar a gestão do gasto público, com foco na qualidade.

Ainda concorre para o aprimoramento do gasto público a aquisição de bens e serviços utilizados na APF, caracterizado pelo alto nível de descentralização, em que cada órgão e entidade executa o processo de contratação de forma individualizada. Objetiva-se, por meio da estruturação e implantação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), que esse processo seja executado de forma centralizada, proporcionando integração dos processos de trabalho atualmente difusos, com redução de custos da cadeia de suprimentos de serviços

administrativos de uso em comum, com ganhos de qualidade e eficiência, além da desoneração das áreas-meio dos órgãos.

Pretende-se fomentar novos métodos de contratação para possibilitar ao mercado fornecedor apresentar inovações técnicas no fornecimento de bens e serviços e implementar um banco de preços de referência, visando auxiliar as equipes na formulação de editais de compras e contratações, bem como assegurar a realização de contratações mais vantajosas para o Governo. Além disso, almejam-se normativos mais adequados à realidade que se impõe, otimizando o processo de compras, contratações e gestão por parte das equipes administrativas dos órgãos e capacitação das equipes que atuam nos processos licitatórios.

Objetivo 02 - SEGES

Aprimorar os processos de aquisição de bens e serviços no Poder Executivo Federal.

Descrição

Implementar processo de aquisição e gestão de bens e serviços administrativos de uso em comum de forma centralizada, proporcionando redução de custos.”

3.4. A contratação de serviços de uso em comum pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES, de forma centralizada, mediante revisão dos modelos e estratégias, está alinhada com as competências da CENTRAL DE COMPRAS dispostas no artigo 125 I do Decreto nº 9.679/2019, abaixo transcrito:

“Art. 125. À Central de Compras compete, no âmbito do Poder Executivo federal:

I - desenvolver e gerir sistemas de tecnologia de informação para apoiar os processos de aquisição, contratação, alienação e gestão centralizadas de bens e serviços de uso em comum pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;

II - desenvolver, propor e implementar modelos, mecanismos, processos e procedimentos para aquisição, contratação, alienação e gestão centralizadas de bens e serviços de uso em comum pelos órgãos e pelas entidades;

III - planejar, coordenar, controlar e operacionalizar ações que visem à implementação de estratégias e soluções relativas às licitações, aquisições, contratações, alienações e gestão de bens e serviços de uso em comum;

IV - planejar, coordenar, supervisionar e executar atividades para realização de procedimentos licitatórios, de contratação direta e de alienação, relativos a bens e serviços de uso em comum;

V - planejar e executar procedimentos licitatórios e de contratação direta necessários ao desenvolvimento de suas atividades finalísticas;

VI - firmar e gerenciar as atas de registros de preços e os contratos decorrentes dos procedimentos previstos nos incisos IV e V;

VII - oferecer e coordenar os processos centralizados de aquisição, de contratação e de gestão de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; e

VIII - planejar e realizar contratações e aquisições de serviços e de soluções de tecnologia da informação e comunicação no âmbito administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

§ 1º As licitações para aquisição e contratação de bens e serviços de uso comum pelos órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal serão efetuadas prioritariamente por intermédio da Central de Compras.

§ 2º As contratações poderão ser executadas e operadas de forma centralizada, em consonância aos incisos II e III do caput.

§ 3º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão definirá os bens e os serviços de uso em comum cujas licitações, aquisições, contratações, alienações e gestão serão atribuídas exclusivamente à Central de Compras.

§ 4º A centralização das licitações, da instrução dos processos de aquisição, de contratação direta, de alienação e de gestão será implantada de forma gradual.”

3.5. O modelo de contratação para prestação do serviço adotado atende as disposições do Decreto nº 9.287/2018, que dispõe sobre a utilização de veículos oficiais pela APF e autarquias e fundações federais, especialmente o artigo 8º abaixo transcrito:

“Art. 8º Os órgãos, as autarquias e as fundações da administração pública federal deverão considerar todos os modelos de contratação praticados pela administração pública federal para prestação de serviço de transporte de material e de pessoal a serviço, de que trata o art. 4º, e

adotar aquele que for comprovadamente mais vantajoso em comparação ao modelo vigente.”

3.6. De forma a cumprir a regra estabelecida na letra “a” do subitem 2.2. do Anexo V da IN SEGES nº 5/2017, o RELATÓRIO EXPANSÃO DO PROJETO TÁXIGOV - RIO DE JANEIRO E SÃO PAULO apresenta os principais dados, informações e análises relacionadas aos estudos realizados pela CENTRAL DE COMPRAS para definição da modelo de contratação de serviço está apresentado no Anexo G deste TR (após a IRP).

4. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Considerados os termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/2002 e parágrafo 1º do artigo 2º do Decreto nº 5.450/2005, o serviço está enquadrado entre os considerados como serviços comuns, caracterizados como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais no mercado.

4.2. Considerado o enquadramento acima e de modo a cumprir as determinações do artigo 1º da Lei nº 10.520/2002, do artigo 4º do Decreto nº 5.450/2005 e do artigo 7º do Decreto nº 7.892/2013, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço.

4.3. O processo licitatório também deve ser realizado com adoção do Sistema de Registro de Preços - SRP regulado pelo Decreto nº 7.892/2013, visto que o seu objeto se enquadra nas hipóteses estabelecidas naquele diploma legal, sendo a CENTRAL DE COMPRAS o órgão gerenciador e as ENTIDADES incluídas como participantes.

4.4. O serviço enquadra-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271/1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal dos ÓRGÃOS e ENTIDADES licitantes, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seus respectivos planos de cargos.

4.5. A prestação do serviço não gera vínculo empregatício entre os empregados, cooperados, credenciados ou parceiros da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4.6. Conforme o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que disciplina o Sistema de Registro de Preços, em função das características dessa contratação, entre as quais se destacam: possibilidade de atendimento a vários entes e órgãos da Administração Pública, por ocasião do mecanismo de compras compartilhadas e necessidade de diversas contratações, conforme as demandas

dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, foi possível enquadrar a contratação em apreço nos incisos I e III do Art. 3º do referido Decreto.

4.7. Ainda de acordo com o Art.4º do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, foi necessária a realização Intenção de Registro de Preços - IRP, conforme aduzido no subitem 1.5.2, para verificação da intenção de participação no Registro de Preços, bem como será permitida a adesão para aquisição máxima de 100% (cem por cento) do quantitativo total estimado da contratação, considerado para este limite o somatório dos quantitativos requeridos pelos órgãos e entidades não participantes, por meio de adesão em consonância com o Art. 22 do Decreto em comento.

4.8. Enquadram-se os serviços a serem contratados como de natureza continuada, nos termos da alínea "b" do Anexo III da IN nº 5/2017, uma vez que o transporte de servidores deve ser prestado continuamente e não apenas para atender a uma demanda momentânea, vez que será necessário a sua execução novamente, no exercício seguinte e posteriores.

4.8.1. Esse serviço de transporte de servidores é voltado para o atendimento a necessidades públicas permanentes, cujo contrato não se exaure com uma única prestação, pois eles são cotidianamente requisitados para o andamento normal das atividades da Administração, e sua essencialidade atrela-se à necessidade de existência e manutenção do contrato, pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades do contratante.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O serviço deve ser executado observando-se as regras e condições estabelecidas neste TR, de forma ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, com disponibilização pela CONTRATADA de solução tecnológica para a operação e a gestão em tempo real, por meio de aplicação web e aplicativo mobile.

5.1.1. Os requisitos mínimos estabelecidos para a solução tecnológica e as funcionalidades da aplicação *web* e do aplicativo *mobile* estão especificados nos Anexos A, B e C deste TR, respectivamente.

5.1.2. O acesso inicial à aplicação web e ao aplicativo mobile devem ser realizados mediante o uso de login e senhas pessoais cadastradas pelos próprios USUÁRIOS, conforme especificado no Anexo B deste TR.

5.2. A contratação do serviço será descentralizada para o âmbito de cada ÓRGÃO OU ENTIDADES.

5.3. A gestão do serviço deve ser realizada pelo GESTOR, consideradas as abrangências de suas atuações e as funcionalidades especificadas nos Anexos B e C deste TR.

5.4. Os dados dos cadastros utilizados pela solução tecnológica devem ser incluídos e atualizados pelos GESTORES, consideradas as abrangências de suas atuações, conforme especificado no Anexo B deste TR.

5.4.1. A critério da CONTRATANTE, o cadastramento dos dados dos ÓRGÃOS e ENTIDADES, UNIDADES ADMINISTRATIVAS e GESTORES e USUÁRIOS deve ser realizado pela CONTRATADA, mediante fornecimento de arquivo eletrônico com os dados a serem incluídos ou alterados.

5.4.2. No caso de inativação de ÓRGÃOS, ENTIDADES ou UNIDADES ADMINISTRATIVAS, após comunicado da CONTRATANTE todos os USUÁRIOS e GESTORES vinculados deverão ter o acesso à solução tecnológica bloqueado.

5.5 Os valores dos limites de despesa com o serviço dos ÓRGÃOS e ENTIDADES devem ser aportados somente pelo GESTOR do órgão CONTRATANTE, a qualquer momento, podendo incluir, alterar ou excluir valores, com o respectivo registro do *log* na solução tecnológica, conforme especificado no Anexo B deste TR.

5.5.1 O aporte é feito para cada órgão, sendo que todos os usuários cadastrados do respectivo órgão poderão utilizar seu limite de despesa e não haverá liberação de corrida sem que haja saldo, ou seja, não deverão ser processadas solicitações de serviço de USUÁRIOS vinculados a ÓRGÃO ou ENTIDADE que não possua saldo do limite de despesa suficiente para cobrir os valores estimados dos atendimentos.

5.6. As solicitações de serviço devem ser realizadas pelo USUÁRIO, por meio de funcionalidades da aplicação web e do aplicativo mobile, conforme especificado nos anexos B e C deste TR, sendo observadas as seguintes condições:

a. disponibilização de VEÍCULO designado para atendimento no endereço de origem da solicitação no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados da data e hora da solicitação;

b. após a chegada do VEÍCULO designado para atendimento no endereço de origem, o USUÁRIO deve ser aguardado por pelo menos por 10 (dez) minutos para embarque;

c. cancelamento da solicitação pelo USUÁRIO, sem ônus para a CONTRATANTE, dentro dos cinco minutos iniciais do chamado.

d. cancelamento da solicitação pelo USUÁRIO, após cinco minutos iniciais da chamada e aceite do motorista, desde que não iniciado o atendimento (caracterizado este pelo embarque do USUÁRIO no VEÍCULO), com ônus para a CONTRATANTE de 3 (três) vezes o valor do quilômetro contratado;

e. cancelamento da solicitação, após a chegada do veículo no endereço de origem, quando transcorrido o prazo de 10 (dez) minutos sem a chegada do USUÁRIO para início do atendimento, a critério do MOTORISTA, com ônus para a CONTRATANTE de 3 (três) vezes o valor do quilômetro contratado;

f. apuração do valor do atendimento iniciado somente a partir do embarque do USUÁRIO no VEÍCULO, encerrando-se quando da chegada ao endereço de destino;

g. proibição de cobrança de quaisquer taxas adicionais ao valor do serviço contratado, tais como: transporte de bagagem, retorno, quantidade de passageiros;

h. pagamento de eventual pedágio pelo MOTORISTA, com posterior inclusão do respectivo valor ao valor do atendimento realizado, de forma discriminada no recibo.

5.7. Os atendimentos realizados poderão ser contestados pelos USUÁRIOS solicitantes, por quaisquer meios e deverá ser gerado relatório da contestação, conforme especificado nos Anexos B e C deste TR.

5.7.1 Os atendimentos poderão, ainda, ser contestados pelo gestor do contrato e/ou servidor habilitado após revisão, caso seja identificado qualquer erro de cobrança.

5.7.2. Para a hipótese de haver qualquer contestação do valor pelo gestor do contrato e/ou servidor habilitado no ato da conferência posterior da corrida, prevalecerá o valor correspondente à menor quilometragem percorrida entre a origem e o destino, extraída do sítio eletrônico google maps ou, na sua indisponibilidade, outro que venha a ser convencionado entre as partes, a qual será multiplicada pelo valor unitário do quilômetro contratado.

5.7.3. A CONTRATADA deverá oferecer alternativa para que o sistema processe o pagamento mesmo que a internet não esteja ativa no local de destino, seja por falhas do próprio sistema, da operadora, sinal, satélite, mau tempo, ou qualquer outro motivo, ainda que em momento posterior à chegada no destino final.

5.8. Os atendimentos devem ser obrigatoriamente avaliados pelos USUÁRIOS solicitantes, conforme especificado nos Anexos B e C deste TR.

5.9 Os atendimentos realizados, depois de avaliados e não contestados até o envio do relatório para emissão da fatura, serão considerados como atestados pelos USUÁRIOS, conforme especificado nos ANEXOS B e C deste TR, observando que o GESTOR não pode atestar seus próprios atendimentos.

5.10. Os GESTORES e USUÁRIOS devem ser notificados automaticamente por E-MAIL, por aplicativo *mobile* ou SMS das seguintes situações:

a. quando cadastrados na solução tecnológica, com apresentação das instruções para cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica;

b. quando alterados os seus cadastros, inclusive senha de acesso à solução tecnológica;

c. quando os MOTORISTAS cancelarem solicitações, depois de aguardar o PASSAGEIRO solicitante pelo menos 10 (dez) minutos após a chegada do VEÍCULO ao endereço de origem;

d. quando da avaliação do atendimento realizado, com apresentação das seguintes informações:

- nome do usuário;
- data e hora da solicitação;
- endereços de origem e de destino;
- nome do MOTORISTA designado para o atendimento (desejável);
- imagem geoprocessada final do percurso do VEÍCULO desde o início e até a finalização do atendimento, correspondente ao percurso real executado pelo VEÍCULO;
- tempo e distância percorrida, calculados automaticamente considerando o percurso realizado desde o início até a finalização do atendimento, com uso da tecnologia GPS;
- valor do atendimento;
- avaliação do atendimento.

5.11. Os VEÍCULOS designados pela CONTRATADA para atendimento das solicitações de serviço devem obedecer às disposições da Lei nº 9.503/1997, demais normas do CONTRAN e legislações municipais, no que couber, atendendo, no mínimo, as seguintes especificações e equipamentos:

- a. idade máxima, conforme legislação vigente, para VEÍCULOS a gasolina, álcool ou outro combustível fóssil ou, ainda, para VEÍCULOS elétricos, híbridos ou outro combustível renovável não fóssil, contados da emissão do primeiro CRLV;
- b. sistema de ar-condicionado;
- c. mínimo 4 (quatro) portas.

5.11.1. Caso a prestação do serviço seja realizada pela CONTRATADA por meio de agenciamento de serviço de táxi ou de transporte individual remunerado, os VEÍCULOS também devem atender às disposições legais e normativas que regulam tais serviços na sua respectiva região.

5.12. Os MOTORISTAS designados pela CONTRATADA para atendimento das solicitações de serviço devem obedecer às disposições da Lei nº 9.503/1977, demais normas do CONTRAN e legislações municipais, no que couber, sendo a CONTRATADA responsável por zelar e exercer a fiscalização necessária à garantia do seu cumprimento, especialmente:

- a. atender aos clientes com presteza e polidez;
- b. trajar-se adequadamente para a função;
- c. manter o VEÍCULO em boas condições de segurança, funcionamento e higiene.

5.12.1. Caso a prestação do serviço seja realizada por meio de agenciamento de serviço de táxi ou de transporte individual remunerado, a CONTRATADA também é responsável por zelar e exercer a fiscalização necessária à garantia do cumprimento pelos MOTORISTAS das disposições legais e normativas que regulam tais serviços na sua respectiva região.

5.13. Independentemente do monitoramento e do acompanhamento realizados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA é responsável por toda execução, de forma que seja garantido o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste TR.

5.14. Os serviços serão prestados por um único fornecedor e a justificativa para sua indivisibilidade ampara-se no seguinte:

- o parcelamento do objeto em 2(dois) ou mais lotes, a sua simples adoção não garantiria que o fornecimento do serviço de transporte fosse prestado por mais de um fornecedor, visto que não se encontra justificativa para impedir os licitantes de concorrerem em mais de 1 (um) lote;

- possibilidade de despadronização das soluções tecnológicas dos fornecedores, dificultando e onerando sobremaneira o desenvolvimento das atividades relacionadas à gestão e operação dos serviços;
- possibilidade de ocorrências de preços diferentes para um mesmo serviço contratado pela APF, dificultando, inclusive, a gestão para os órgãos que forem solicitar adesão (carona);
- possibilidade de perda da economia de escala, em razão da não redução do preço do serviço em virtude da divisão da demanda em lotes.

5.14.1 Ressalta-se, ainda, que durante os estudos verificou-se que certames realizados com demandas significantes, como exemplos a licitação da Prefeitura de São Paulo, do Estado de São Paulo e do Distrito Federal (TáxiGov 1.0, 2.0 e 3.0), previram a contratação de apenas um único fornecedor e foram competitivas.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. O quantitativo global estimado é de 10.779.081 (dez milhões, setecentos e setenta e nove mil e oitenta e um) quilômetros no Município e na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, considerado o preço de referência de R\$ 3,21 (*parâmetro DF – Pregão 01/2019*) por quilômetro, para um período de 12 (doze) meses conforme discriminação por órgão gerenciador e entidades participantes apresentada no quadro abaixo:

Órgão	UF	Quilometragem Estimada
ANCINE	RJ	96.017
ANP	RJ	117.248
ANTT	RJ	32.830
BNDES	RJ	104.111
CNEN	RJ	32.434
CVM	RJ	15.955
FIOCRUZ	RJ	184.535
IBGE	RJ	212.141
INMETRO	RJ	499.440
INPI	RJ	18.234
Petrobras	RJ	9.466.136
	Total	10.779.081

6.1.1. O percurso médio é de **xxxxxx** quilômetros por viagem.

6.2. O prazo da contratação do serviço será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado na forma do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993, com reajustamento anual do valor do quilômetro contratado pelo IPCA calculado pelo IBGE, observadas as disposições legais que regulam o assunto.

6.3. O código do serviço é 24198 – Prestação de Serviço de Transporte para Servidor – Outras Necessidades, conforme Catálogo de Serviços – CATSER do Sistema de Serviços Gerais – SISG da APF.

6.4 A presente contratação terá como unidade de medida o quilômetro rodado e o valor da corrida será igual à distância percorrida multiplicada pelo preço contratado por quilômetro.

6.4.1 O valor de cada corrida, a ser faturado ao final do mês, deverá ser igual ou inferior à cobrança da corrida pelo preço contratado do quilômetro.

6.4.1.1 O valor mínimo das corridas cujo percurso realizado seja de até 2 (dois) quilômetros será o equivalente a 3 (três) vezes o preço contratado por quilômetro.

6.4.2 Serão admitidas quaisquer soluções que não utilizem como medição o preço fixo por quilômetro rodado, como é o caso de tarifa dinâmica, por exemplo, bem como serão admitidas quaisquer formas de composição do preço, inclusive com bandeirada, consumo mínimo, hora parada, tarifa horária, tarifa quilométrica, tarifa fixa por corrida e outros.

6.4.3 O valor do quilômetro rodado não poderá ser superior ao preço de referência.

6.5 O valor global da proposta será calculado com a seguinte fórmula:

(C) = (A) x (B), sendo:

(A) = quantidade estimada de quilômetros prevista no subitem 6.1

(B) = valor do quilômetro rodado

6.6. O serviço será implantado de forma gradual nos ÓRGÃOS e ENTIDADES, de acordo com a previsão abaixo apresentada:

Órgão/Entidade	Sigla	Código UASG	Mês/Ano Implantação

Obs. Aguardando IRP para estimar as datas das implantações

6.7. O quadro acima apresentado é meramente estimativo, podendo a demanda ser variável, visto que a quantidade de solicitações de serviço não pode ser precisamente determinada em razão da imprevisibilidade de sua necessidade.

6.8. De forma a subsidiar os licitantes na elaboração de suas propostas, o Anexo G (após IRP) deste TR é um arquivo eletrônico com informações das efetivas solicitações de serviço demandada pela APF Direta, nele estando discriminados

todas as informações das solicitações de serviço e dos atendimentos realizados, inclusive o período de apuração das informações de cada um dos ÓRGÃOS.

7. PROVA DE CONCEITO - PoC

7.1. O licitante classificado e habilitado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para realização de PoC, em Brasília/DF, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, visando aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução tecnológica.

7.2. A PoC será realizada por equipe técnica designada para aferição do atendimento dos itens descritos no Anexo E deste TR, podendo ser acompanhada por até 2 (dois) representantes dos demais licitantes, mediante comunicação formal com antecedência de até 1 (um) dia útil do seu início.

7.3. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da PoC são de responsabilidade dos licitantes.

7.4. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da PoC, informando se a solução tecnológica está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

7.4.1. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, sua proposta será aceita, passando à fase de habilitação, e, caso indique a não conformidade integral, a proposta será recusada.

7.4.2. Caso seja indicado que a solução foi aprovada com ressalvas, o licitante deve realizar os ajustes necessários na solução tecnológica e disponibilizá-la para a realização de testes complementares no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de ciência do relatório.

7.4.3. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução tecnológica ajustada às especificações exigidas, a proposta do licitante será recusada.

7.5. No caso de desclassificação do licitante, será convocado o próximo licitante classificado para realização da PoC, e assim sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarado vencedor.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. As atividades de gestão e fiscalização do contrato serão realizadas pela CONTRATANTE conforme disposto nos artigos 39 a 50 da IN SEGES nº 5/2017, no que couber, com designação formal pelas autoridades competentes

do gestor da execução contratual e fiscais responsáveis pela fiscalização técnica, administrativa e setorial, se for o caso, e seus substitutos.

9.2. O cumprimento de todas as condições e obrigações estabelecidas para a CONTRATADA deverá ser aferido pelo gestor da execução contratual e pelos fiscais designados pela CONTRATANTE, de modo a garantir a satisfação das necessidades de transporte dos ÓRGÃOS e ENTIDADES com a qualidade e tempestividade adequadas, em especial as disposições previstas no IMR apresentado no Anexo D deste TR, sem prejuízo de outros instrumentos de avaliação porventura estabelecidos pelas partes.

9.3. A CONTRATADA deve formalmente designar o preposto da empresa, indicando expressamente os seus poderes e deveres, conforme disposto no artigo 44 da IN SEGES nº 5/2017.

9.4. A comunicação entre a CONTRATADA e CONTRATANTE deve sempre ser realizada por intermédio do preposto da empresa e o gestor da execução contratual ou fiscais, por escrito, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser formalizados no prazo de 1 (um) dia útil.

9.5. O pagamento dos atendimentos realizados será efetivado mensalmente pela CONTRATANTE mediante apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal (MANTÉM) competente e legal, inerente à sua natureza e regime jurídico/fiscal específicos, estabelecido pelos órgãos competentes, com destaque para a Secretaria da Receita Federal do Brasil - SRFB, no âmbito federal, e observância da Secretaria de Estado e Município da Fazenda no âmbito da região do objeto da licitação.

9.5.1 A Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal competente e legal apresentado pela CONTRATADA e sob sua responsabilidade deverá ter o seu valor correspondente ao somatório dos valores dos atendimentos, por ÓRGÃO e ENTIDADE, realizados no mês anterior, deduzidas as eventuais glosas e/ou multas estabelecidas, sendo que os valores de impostos e contribuições serão retidos pela CONTRATANTE na condição de substituto tributário, conforme estabelecido na legislação tributária vigente.

9.5.2 A CONTRATADA deverá, previamente à apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal, apresentar relatório discriminando os serviços prestados por Órgão usuário dos serviços, relacionando todas as solicitações realizadas por cada Unidade Administrativa vinculada, contendo os dados das solicitações de serviço e respectivos atendimentos realizados especificados na letra “a” do subitem 1.5. do Anexo B.

9.5.3. O relatório deve contemplar também os eventuais valores de glosa estabelecidos pelo IMR, conforme disposto no Anexo D deste TR.

9.5.4. O relatório deve ser apresentado pela CONTRATADA a partir do primeiro dia útil do mês seguinte ao da realização dos atendimentos para aprovação do gestor do contrato e recebimento do objeto, após isso será autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal com o valor aprovado pela fiscalização.

9.5.5. O pagamento será efetuado em até 5 (cinco) dias úteis contados da data de apresentação do documento fiscal, observando-se as disposições do Anexo XI da IN SEGES nº 5/2017, no que couber.

9.5.6. Havendo erro ou inconsistência na Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal competente e legal apresentado, a CONTRATADA será notificada para realizar as devidas correções, sendo a contagem do prazo acima reiniciado e contado da data do recebimento dos documentos corrigidos.

9.6 A empresa não poderá cobrar valor superior ao valor do quilometro rodado informado em sua proposta de preço, salvo para aquelas corridas que não ultrapassem o valor mínimo.

10. INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

10.1 A execução do serviço será iniciada no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, devendo ser executadas neste período as seguintes atividades pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE:

apresentação do plano de implantação do serviço nos ÓRGÃOS, contemplando:

- especificação das atividades a serem realizadas;
- indicação dos instrumentos de capacitação a serem utilizados, tais como vídeos, apresentações, tutoriais, cartilhas, *folders*, *banners*;
- cronograma de execução.

10.2 Caso seja necessária adaptação na solução tecnológica em função dos requisitos e funcionalidades estabelecidos nos Anexos A, B e C deste TR, para operação e gestão do serviço, deverá ser considerada a aplicação *web* e o aplicativo *mobile*, de forma que sejam atendidas todas aquelas exigências.

10.3 Realização de teste da operação e gestão do serviço.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

11.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal competente e legal fornecido pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6 do ANEXO XI da IN nº 05/2017.

11.6. Comunicar prévia e formalmente à CONTRATADA toda e qualquer orientação acerca do serviço, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 1 (um) dia útil.

11.7. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do serviço.

11.8. Proporcionar as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa prestar o serviço dentro das normas estabelecidas.

11.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA em razão da execução do serviço.

11.10. Controlar e fiscalizar a execução do serviço prestado pela CONTRATADA, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, por intermédio de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.

11.11. Avaliar a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as disposições deste TR.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Executar os serviços conforme especificações deste TR e de sua proposta, com a alocação dos empregados, cooperados, credenciados ou parceiros necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

12.2. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

12.4. Utilizar empregados, cooperados, credenciados ou parceiros habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

12.5. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

12.6. Instruir seus empregados, cooperados, credenciados ou parceiros quanto à necessidade de acatar as normas internas da APF.

12.7. Instruir seus empregados, cooperados, credenciados ou parceiros a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

12.8. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

12.9. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

12.10. Manter durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços e do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

12.12. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do parágrafo 1º do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993.

12.13. Disponibilizar instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

12.14. Designar preposto responsável pelo relacionamento administrativo com a CONTRATANTE, quando da assinatura do contrato, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento do serviço.

12.15. Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais, mão de obra, transportes, equipamentos, máquinas, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais, trabalhistas e previdenciárias, salários, custos diretos e indiretos, encargos sociais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, necessários à perfeita execução do contrato.

12.16. Atender as solicitações de informações da CONTRATANTE no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

12.17. Orientar os empregados, cooperados, credenciados ou parceiros a cumprir de forma adequada as obrigações legais e as exigências deste TR e do edital de licitação e seus anexos.

12.18. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam interesse da CONTRATADA, independentemente de solicitação.

12.19. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais ou distritais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos originários de infrações a que tiver dado causa.

12.20. Responsabilizar-se pela defesa, inclusive por custos, despesas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais em ações judiciais eventualmente propostas por seus prepostos, empregados, cooperados, credenciados ou parceiros envolvendo a CONTRATANTE, isentando-a de quaisquer responsabilidades e/ou ônus diretos ou indiretamente decorrentes.

12.21. Responsabilizar-se, inclusive civil e criminalmente, por eventuais danos causados à CONTRATANTE, aos seus servidores e empregados ou a terceiros, independentemente de culpa ou dolo, inclusive respondendo pelos danos

causados pelos seus prepostos, empregados, cooperados, credenciados ou parceiros na execução do serviço.

12.22. Comunicar a CONTRATANTE a interrupção do funcionamento da solução tecnológica, aplicação *web* e aplicativo *mobile*, para manutenção preventiva e atualização, com pelo menos 72 (setenta e duas) horas de antecedência, devendo a manutenção ocorrer fora do horário comercial, preferencialmente entre 22h e 05h.

12.22.1. Caso a CONTRATADA necessite de prazo ou período diferente do acima estabelecido para interrupção do funcionamento da solução tecnológica, objetivando a manutenção preventiva e atualização, deverá formalizar solicitação a CONTRATANTE, que avaliará o pleito.

12.23. Prestar o serviço de forma ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atendimento à diversidade de horários de funcionamento dos ÓRGÃOS, inclusive plantões e emergências, observadas as disposições estabelecidas neste PB.

12.24. Disponibilizar solução tecnológica para operação e gestão do serviço, por meio de aplicação *web* e aplicativo *mobile*, devendo atender os requisitos e funcionalidades estabelecidas nos Anexos A, B e C deste PB.

12.25. Possibilitar à CONTRATANTE acesso de consulta, a qualquer tempo, à réplica do banco

de dados para análise do log de eventos, ou disponibilizar versão da base de dados em mídia própria à CONTRATANTE, ou ainda por intermédio de conexão remota pela rede de dados, com metodologia e protocolo a ser definido pela CONTRATANTE.

12.26 A solução em questão também pode ser atendida por intermédio de soluções de WEBSERVICE ou API de dados que viabilizem o consumo de todas as informações da base para gestão e transparência sobre os dados.

12.27. Manter cobertura securitária de Acidentes Pessoais de Passageiros – APP para proteção dos usuários no caso de ocorrência de sinistro, com as seguintes coberturas: R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por usuário para morte acidental, R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por usuário para invalidez permanente total/parcial e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por usuário para despesas médicas.

12.28. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo conforme modelo a ser definido pelo Ministério da Economia, com objetivo de prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade do ME e demais órgãos componentes do contrato reveladas à CONTRATADA em função da

prestação dos serviços objeto deste termo, onde a mesma compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência forma e expressa do ME das informações restritas reveladas.

12.29. Sem prejuízo da obrigatoriedade de cumprimento do disposto no subitem 1.4. à CONTRATADA poderá incluir em sua área de cobertura, como origem dos atendimentos, municípios componentes da Região Metropolitana do Rio de Janeiro em que eventualmente preste serviços, devendo para tanto apresentar, no ato da assinatura do Contrato, declaração informando quais dos municípios passariam a ser abarcados.

12.29.1 Havendo expansão de sua rede de atendimento no âmbito da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, a CONTRATADA deverá proceder à devida comunicação à CONTRATANTE para os registros afins.

13. SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório pela CONTRATADA.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que:

- a. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
- c. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado;
- d. haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do contrato.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação do serviço e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos pelo gestor da execução contratual e pelos fiscais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993 e do artigo 11 do Decreto nº 9507/2018 e na Instrução Normativa nº 5/2017-SEGES.

15.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste TR.

15.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no artigo 47 e na letra “i” do item 2.6 do ANEXO V da IN SEGES nº 05/2017.

15.4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o IMR, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15.5. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação do serviço.

15.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.7. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação do serviço realizada.

15.8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

15.9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste TR.

15.10. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.11. O gestor da execução contratual representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666/1993.

15.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TR e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

15.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.

16. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos fiscais técnicos de operação e de sistema de cada CONTRATANTE, devidamente designados para o acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste TR e na proposta, devendo ser elaborado Termo Circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega pela Contratada de relatório discriminando os serviços prestados para a CONTRATANTE usuária dos serviços, relacionando todas as solicitações realizadas por cada Unidade Administrativa vinculada, devendo encaminhar o Termo Circunstanciado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

16.2. O relatório deverá ser entregue no formato MS Excel ou CSV ou, no caso de o relatório ser disponibilizado via Sistema web, deverá ser permitida a sua exportação para uma planilha em igual formato

16.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, com a consequente aceitação mediante Termo Circunstanciado.

16.2.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada,

registrando em Termo Circunstanciado a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

16.3. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato, mediante Termo Circunstanciado.

16.3.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções.

16.3.2. O gestor emitirá Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a Contratada para que emita a Nota Fiscal/Fatura ou Documento Fiscal competente e legal para fins de pagamento, com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

16.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666/1993 e da Lei nº 10.520/2002, a LICITANTE ou CONTRATADA que:

17.1.1. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar Ata de Registro de Preços ou contrato;

17.1.2. deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

17.1.3. não mantiver a proposta;

17.1.4. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

17.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.6. falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

17.1.8. cometer fraude fiscal.

17.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

17.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

17.2.2. Multa de:

a. 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, não considerados os itens 1 e 2 do Anexo D deste TR, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da CONTRATANTE, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b. 2% (dois por cento) sobre o valor contratado em caso de atraso na execução do objeto, não considerados os itens 1 e 2 do Anexo D deste TR, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

c. 6% (seis por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

d. 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das Tabelas 1 e 2 abaixo:

Tabela 1

Grau	Correspondência
1	0,2% (dois décimos por cento)
2	0,4% (quatro décimos por cento)
3	0,8% (oito décimos por cento)
4	1,6% (um inteiro e seis décimos por cento)
5	3,2% (três inteiros e dois décimos por cento)

Tabela 2

Infração		
Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação, por imprudência ou negligência, que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	5

2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	4
3	Manter empregado, cooperado ou credenciado sem qualificação para executar os serviços contratados, por ocorrência	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização do ÓRGÃO ou ENTIDADE, por ocorrência	2
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do ÓRGÃO ou ENTIDADE, por ocorrência	2
6	Substituir empregado, cooperado ou credenciado e parceiro alocado que não atenda às necessidades do serviço, por ocorrência	1
7	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo ÓRGÃO ou ENTIDADE, por ocorrência	3
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
9	Providenciar treinamento para seus empregados, cooperados, credenciados ou parceiros, conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	1

e. 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

f. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

17.2.3. Multa decorrente de baixa performance na prestação dos serviços(Mantem):

a. Caso seja apurado que o somatório de atendimentos cancelados indevidamente pela CONTRATADA e realizados com atraso, em relação ao total atendimentos realizados no mês, for maior que 10% (dez por cento), multa de 5% (cinco por cento) sobre o somatório das Notas Fiscais/Faturas ou Documentos Fiscais emitidos no período, sem prejuízo do previsto nos itens 1 e 2 do Instrumento de Medição de Resultados - IMR - Anexo D deste TR.

a.1. Para fins de aplicação da multa prevista na alínea “a”, serão desconsiderados os atendimentos com atraso ou cancelados durante os primeiros 2 (dois) meses contados do início de cada contrato firmado pela Contratada.

a.2. Para fins de cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

b. Caso seja apurado que o somatório de atendimentos cancelados e atrasados, enquadrados nos itens 1 e 2 do Instrumento de Medição de Resultados - IMR - Anexo D deste TR, em relação ao total atendimentos realizados no mês, for maior que 10% (dez por cento), multa de 5% (cinco por cento) sobre o somatório das Notas Fiscais/Faturas ou Documentos Fiscais emitidos no período, sem prejuízo do previsto nos itens 1 e 2 do Instrumento de Medição de Resultados - IMR - Anexo D deste TR.

17.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

17.2.5. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

17.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

17.3. As sanções previstas nos subitens 17.2.1., 17.2.4., 17.2.5. e 17.2.6. poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

17.4. Também ficam sujeitas às penalidades dos incisos III e IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, as empresas ou profissionais que:

17.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

17.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784/1999.

17.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. O licitante, deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, descrito conjuntamente pelos itens 1.1 e 1.2 deste TR.

18.1.1. Considera-se compatível com o objeto deste certame a apresentação de atestado/certificado ou declaração emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome do licitante, comprovando a execução satisfatória de serviços de transporte terrestre de passageiros, em quantitativo não inferior a 2.000 (duas mil) viagens mensais.

18.1.1.1 Do total acima, pelo menos 500 (quinhentas) viagens mensais deverão ser realizadas por meio de solução tecnológica que possibilite a operação e gestão das solicitações das corridas, bem como aplicação web e aplicativo mobile para solicitação de serviços pelos usuários.

18.2. No caso de apresentação de mais de 1 (um) atestado/certificado ou declaração, a verificação da quantidade acima especificada será efetuada considerando a soma das quantidades apresentadas em cada documento, dentro do mesmo mês.

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO A

REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1.1. A solução tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA, consideradas as condições constantes neste TR e contemplando as funcionalidades de operação e gestão do serviço especificadas, deverá atender aos seguintes requisitos:

a. funcionamento ininterrupto, observada a tolerância disposta no subitem 12.22. deste TR;

b. acesso às funcionalidades pelos USUÁRIOS por meio de aplicação *web* e aplicativo *mobile*, com utilização de *login* e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos;

c. funcionalidades relacionadas à gestão acessadas pela aplicação *web* e funcionalidades operacionais pela aplicação *web* e aplicativo *mobile*;

d. desempenho medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente até 5 segundos para 25 solicitações de serviços (corridas) na aplicação *web* e na aplicação *mobile*;

e. site de hospedagem com certificado *SECURE SOCKET LAYER - SSL*;

f. resistente a *CROSS-SITE REQUEST FORGERY*;

g. resistente a *CROSS-SITE SCRIPTING*;

h. resistente a *INJECTION*;

i. possuir características que permitam auditoria para fins de garantia da disponibilidade e integridade das informações;

j. acesso de consulta, a qualquer tempo, a réplica do banco de dados para análise do log de eventos;

k. compatibilidade da aplicação *web* com os navegadores que suportam a linguagem *HTML5*, especialmente *Google Chrome*, *Microsoft Edge*, *Mozilla Firefox* e *Safari*, e do aplicativo *mobile* com os sistemas operacionais *Android* e *iOS*.



TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO B

FUNCIONALIDADES DA APLICAÇÃO WEB

1. A aplicação *web* da solução tecnológica da CONTRATADA deve contemplar as funcionalidades necessárias para a operação e a gestão do serviço, considerando as seguintes condições básicas:

1.1. CADASTRO

- a. Cadastramento de ÓRGÃOS e ENTIDADES.
- b. Cadastramento de UNIDADES ADMINISTRATIVAS de ÓRGÃOS e ENTIDADES.
- c. Cadastramento de GESTORES e USUÁRIOS com perfis de acesso diferenciados.
- d. Cadastramento de motivos de solicitação de serviço.
- e. Cadastramento de limite de despesas dos ÓRGÃOS e ENTIDADES para custeio do serviço, com possibilidade de haver acréscimos e decréscimos aos valores inicialmente cadastrados.

1.2. LIMITE DE DESPESA

- a. Controle de saldo do limite de despesa dos ÓRGÃOS e ENTIDADES, considerando:
 - valores cadastrados, inclusive os acréscimos e decréscimos realizados;
 - valores dos atendimentos para USUÁRIOS e GESTORES das UNIDADES ADMINISTRATIVAS vinculadas.

1.3. SENHA

- a. Cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica, com possibilidade de alteração a qualquer momento, inclusive nos casos de esquecimento da senha cadastrada.

1.4. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

- a. Solicitação de serviço, com apresentação ao usuário dos seguintes dados:
 - USUÁRIO solicitante;

- data e hora da solicitação;
- endereços de origem e de destino;
- motivo da solicitação;
- distância do percurso estimada, calculada automaticamente considerando os endereços de origem e destino;
- nome, contato e foto (desejável) do motorista;
- placa e modelo do VEÍCULO designado para o atendimento;
- tempo estimado para a chegada do VEÍCULO ao endereço de origem, calculado automaticamente;
- imagem geoprocessada do percurso do VEÍCULO desde a aceitação da solicitação do serviço até a chegada ao endereço de origem, em tempo real;
- tempo estimado para a chegada do VEÍCULO ao endereço de destino, calculado automaticamente;

b. Cancelamento de solicitação de serviço

1.5. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

a. Avaliação de atendimento realizado conforme IMR

1.6. DISPOSIÇÕES GERAIS

a. As funcionalidades acima especificadas devem ser associadas a cada um dos perfis de acesso, conforme abaixo:

- GESTOR CENTRAL com acesso a todas as funcionalidades especificadas, observado o âmbito de sua atuação no conjunto de ÓRGÃOS ou na ENTIDADE a que está vinculado;
 - GESTOR DE UNIDADE com acesso às funcionalidades especificadas na letra “c” do subitem 1.1., observada a sua atuação no âmbito da UNIDADE ADMINISTRATIVA a que está vinculado e suas subordinadas, e nos subitens 1.3. e 1.4.;
 - USUÁRIO com acesso às funcionalidades especificadas nos subitens 1.3. e 1.4., com atuação restrita às suas solicitações e respectivos atendimentos.
 - As funcionalidades de cadastro especificadas no subitem 1.1. devem considerar o tamanho e formato dos dados utilizados nos sistemas eletrônicos da CONTRATADA, com registro na base de dados da solução tecnológica das inclusões e alterações realizadas.
-
-

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO C

FUNCIONALIDADES DO APLICATIVO MOBILE (SOLICITAR, AVALIAR E CONSULTAR HISTÓRICO)

1. O aplicativo mobile da solução tecnológica da CONTRATADA deve contemplar as funcionalidades necessárias para a operação, considerando as seguintes condições básicas:

1.1. SENHA

a. Cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica, com possibilidade de alteração a qualquer momento, inclusive nos casos de esquecimento da senha cadastrada.

1.2. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

a. Solicitação de serviço, com apresentação ao USUÁRIO dos seguintes dados:

- USUÁRIO solicitante;
- data e hora da solicitação;
- endereços de origem e de destino;
- motivo da solicitação;
- distância do percurso estimada, calculada automaticamente considerando os endereços de origem e destino;
- nome, contato e foto (desejável) do motorista;
- placa e modelo do VEÍCULO designado para o atendimento;
- tempo estimado para a chegada do VEÍCULO ao endereço de origem, calculado automaticamente;
- notificação ao usuário via sistema ou SMS da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem;
- imagem geoprocessada do percurso do VEÍCULO desde a aceitação da solicitação do serviço até a chegada ao endereço de origem, em tempo real;
- tempo estimado para a chegada do VEÍCULO ao endereço de destino, calculado automaticamente;

b. Cancelamento de solicitação de serviço

1.3. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

a. Avaliação de atendimento realizado conforme IMR

1.4. DISPOSIÇÕES GERAIS

a. As funcionalidades acima especificadas devem estar disponíveis a todos perfis de acesso ao sistema.

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO D

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

(conforme ANEXO V-B da IN nº 05/2017)

1. O IMR será aplicado por cada Contratante, podendo-se optar por faturamento por Órgão usuário dos serviços prestados pela Contratada.
2. A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.
3. O valor devido a título de pagamento mensal à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.
4. A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

Item 1 – Tempo de Disponibilização do Serviço	
Finalidade	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto
Meta a cumprir	97% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até 15 (quinze) minutos após a solicitação do serviço.
Instrumento de medição	de Registros das datas e horas da solicitação de serviço e da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem.
Forma acompanhamento	de Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso na disponibilização do veículo no endereço de origem. Os cálculos terão como referência os atendimentos no âmbito de cada ÓRGÃO/ENTIDADE. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 3% de atendimentos atrasados - 100% Acima de 3% e até 4% de atendimentos atrasados – 99,43% Acima de 4% e até 5% de atendimentos atrasados – 99,21% Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – 98,94%

	<p>Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 98,62%</p> <p>Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,07%</p> <p>Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 97,34%</p> <p>Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71%</p> <p>Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE</p>
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

Item 2 – Atendimento da solicitação de serviço	
Finalidade	Atendimento de todas as solicitações de serviço
Meta a cumprir	99,5% das solicitações de serviço realizadas
Instrumento de medição	Solicitação de serviço cancelada pelo USUÁRIO solicitante sem a chegada do VEÍCULO no endereço de origem, se transcorrido mais de 15 (quinze) minutos desde data e hora da solicitação de serviço.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Será calculado a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 15 (quinze) minutos da hora da solicitação do serviço.</p> <p>Os cálculos terão como referência as solicitações de atendimentos no âmbito de cada ÓRGÃO/ENTIDADE.</p> <p>Parâmetro: % de solicitações de atendimentos canceladas</p> <p>$X = (\text{solicitações de atendimentos canceladas} / \text{Total de atendimentos no mês}) * 100\%$</p>
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Até 0,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 100%</p> <p>Acima de 0,5% e até 1% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,43%</p> <p>Acima de 1 % e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,21%</p> <p>Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,94%</p> <p>Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,62%</p>

	<p>Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,07%</p> <p>Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 97,34%</p> <p>Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 96,57%</p> <p>Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE</p>
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

Item 3 – Qualidade do atendimento	
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado
Metas a cumprir	Avaliação do serviço nas gradações “bom” ou “excelente” e atendimento dentro do prazo.
Instrumento de medição	VEÍCULO utilizado no atendimento em perfeitas condições de segurança, conforto e higiene e MOTORISTA com comportamento respeitoso com o USUÁRIO e com o público em geral, sendo-lhes cortês e prestativo.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculado o desconto sobre o valor da corrida que tiver as gradações “péssimo” ou “ruim” pelo usuário até o faturamento da corrida.
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Péssimo – desconto de 10% do valor do atendimento</p> <p>Ruim – desconto de 7,5% do valor do atendimento</p>

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO E

PROVA DE CONCEITO – POC

ANEXO E - PROVA DE CONCEITO - POC

Itens de Avaliação		Atende	Não Atende	Observações e Ressalvas
Requisitos de Acessibilidade				
1	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação <i>web</i> compatível com <i>Google Chrome</i>			
2	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação <i>web</i> compatível com <i>Mozilla Firefox</i>			
3	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação <i>web</i> compatível com <i>Safari</i>			
4	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação <i>web</i> compatível com <i>Microsoft Edge</i>			
5	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo <i>mobile</i> com sistema operacional <i>Android</i>			
6	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo <i>mobile</i> com sistema operacional <i>iOS</i>			
Requisitos de Disponibilidade				
7	Disponibilidade da solução tecnológica mínima de 96% (noventa e seis por cento) do período de tempo utilizado para aplicação da PoC			
8	Desempenho medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente até 5 segundos para 25 solicitações de serviços (corridas) na aplicação web. <i>Entende-se por solicitação de serviço, o registro da solicitação de corrida no servidor e o início da busca dos motoristas.</i>			

	<i>Não é o retorno do motorista que irá executar a corrida.</i>			
	Desempenho medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente até 5 segundos para 25 solicitações de serviços (corridas) no aplicativo mobile 9 <i>Entende-se por solicitação de serviço, o registro da solicitação de corrida no servidor e o início da busca dos motoristas. Não é o retorno do motorista que irá executar a corrida.</i>			
Requisitos de Segurança				
12	Site de hospedagem da solução tecnológica com certificado SECURE SOCKETS LAYER			
13	Solução tecnológica resistente a <i>CROSS-SITE REQUEST FORGERY</i>			
14	Solução tecnológica resistente a <i>CROSS-SITE SCRIPTING</i>			
15	Solução tecnológica resistente a <i>INJECTION</i>			
16	Acesso às funcionalidades da solução tecnológica de acordo com perfis de usuários			
17	*Réplica do Banco de Dados na infraestrutura da Contratada com perfil de consulta para a Contratante e log de eventos habilitado.			
Requisitos de Funcionalidade				
18	Acesso à solução tecnológica por meio de <i>login</i> e senha pessoal			
19	Cadastramento de ÓRGÃOS e ENTIDADES na solução tecnológica por meio da aplicação <i>web</i>			
20	Cadastramento de UNIDADES ADMINISTRATIVAS na solução tecnológica por meio da aplicação <i>web</i>			
21	Cadastramento de GESTORES e USUÁRIOS na solução tecnológica por meio da aplicação <i>web</i>			

22	Cadastramento de limites de despesa de ÓRGÃOS e ENTIDADES na solução tecnológica por meio da aplicação <i>web</i>			
23	Solicitação de serviço por meio da aplicação <i>web</i> e do aplicativo <i>mobile</i>			
24	Acompanhamento de solicitações de serviço e de atendimentos em andamento, em tempo real, por meio da aplicação <i>web</i> e do aplicativo <i>mobile</i> , incluindo imagem geoprocessada do percurso			
25	Cancelamento de solicitações de serviço por meio da aplicação <i>web</i> e do aplicativo <i>mobile</i>			
26	Avaliação do atendimento realizado			
27	Consultas e relatórios com informações sobre solicitações de serviço e atendimentos, em tempo real			

* Acerca do item 17, do ANEXO-E - Prova de Conceito (POC), informamos que a avaliação será efetuada da seguinte forma:

1. O referido item será atendido por meio da criação de uma réplica do banco de dados da aplicação (sem dados, pois será criado especificamente para a POC), na infraestrutura da Contratada, com o log de eventos habilitado.
2. Ao longo da execução da POC, serão feitas cargas de dados no banco da aplicação e automaticamente estes deverão ser refletidos na réplica.
3. Em seguida, a Contratante fará consultas na base de réplica com perfil de consulta para verificar se os dados estão registrados e se o log de eventos registrou as transações.

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO F

RELATÓRIOS

1. A CONTRATADA deve disponibilizar os seguintes relatórios, com possibilidade de exportação dos dados para arquivos eletrônicos nos formatos XLS e XML ou CSV, os quais deverão conter os dados abaixo discriminados:

a. Registro de solicitação de serviço:

- número identificador da solicitação;
- USUÁRIO solicitante;
- data e hora da solicitação;
- motivo da solicitação do serviço(desejável);
- endereços de origem e de destino;
- coordenadas precisas dos pontos de origem e destino;
- data e hora de designação do VEÍCULO para atendimento;
- nome do MOTORISTA designado para o atendimento(desejável);
- placa e modelo do VEÍCULO designado para o atendimento(desejável);
- data e hora da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem;
- data e hora de início do atendimento;
- data e hora de finalização do atendimento;
- imagem geoprocessada do percurso do VEÍCULO desde o início e até a finalização do atendimento;
- distância percorrida, calculada automaticamente considerando o percurso realizado desde o início até a finalização do atendimento;
- valor do atendimento, calculado automaticamente considerando a distância percorrida e o valor por quilômetro contratado, discriminando eventual valor de pedágio;
- avaliação do atendimento;
- descrição do motivo da contestação;
- identificação do GESTOR ou USUÁRIO que realizar a contestação.

b. Registro de solicitação de serviço cancelada:

- número identificador da solicitação;
- USUÁRIO solicitante;
- data e hora da solicitação;
- motivo da solicitação do serviço(desejável);
- endereços de origem e de destino informados;
- distância do percurso estimada (desejável);
- data e hora de designação do VEÍCULO para atendimento;
- nome do MOTORISTA designado para o atendimento(desejável);
- placa e modelo do VEÍCULO designado para o atendimento(desejável);
- data e hora do cancelamento do atendimento;

c. Consulta a todos os dados dos cadastros dos GESTORES e USUÁRIOS:

- ÓRGÃO ou ENTIDADE que o GESTORES e USUÁRIOS está vinculado;

- UNIDADES ADMINISTRATIVAS que o GESTORES e USUÁRIOS está vinculado;
- perfil de acesso;

d. Consulta a todos os dados dos cadastros dos ÓRGÃOS ou ENTIDADES e UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Brasília/DF, XX de XXXXX de 2019.

Analista da COPE-I

Coordenador de Projetos Estratégicos I - COPE I

Brasília/DF, XX de xxxxx de 2019.

De acordo com o presente Termo de Referência e seus Anexos,

Coordenador-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações