



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO SEI Nº 0011721069/2022 - SAP.UAO.AUN

1-Objeto para a contratação:

1.1 Contratação de empresa especializada em intermediação e agenciamento de transporte terrestre individual de passageiros, por meio de aplicativo *on/off*, para deslocamento no âmbito local do município e que possibilite a operação e a gestão dos atendimentos via portal web, para atendimento das demandas dos servidores da Administração Direta e Indireta do Município de Joinville e de pacientes da Secretaria Municipal da Saúde e Hospital Municipal São José.

2-Descrição dos Serviços:

2.1 Dos Itens:

Item	Denominação	Descrição	Unidade de Medida	DETRANS	IMSJ	SAP	SAP/GVP	SAP/PGM	SAMA	SAS	SECOM	SECULT	SED	SEFAZ	SEGOV	SEHAB	SEINFRA	SEPROT	SEPUD	SES	SESPORTE	SGP	SPCN	SPL	SPNE	SPO	SPP	SPS	SPSE	SPSO	TOTAL
1	INTERMEDIACÃO E AGENCIAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS	Realizar a intermediação e agenciamento de transporte terrestre individual de passageiros, por meio de aplicativo <i>on/off</i> , para deslocamento no âmbito local do município e que possibilite a operação e a gestão dos atendimentos via portal web.	Km	2.400	10.000	15.000	10.000	5.000	20.000	20.000	5.000	80.000	250.000	20.000	10.500	30.000	162.876	5.000	20.000	600.000	40.000	17.000	10.000	10.000	10.000	10.000	6.000	15.000	12.000	20.000	1.415.776

2.1.1 A quilometragem informada, refere-se ao quantitativo anual.

2.2 Das Especificações Gerais

2.2.1 Funcionalidades da solução

1	Cadastro dos usuários/passageiros, para uso dos serviços por meio de login e senha pessoal, vinculados a centros de custos.
2	Acesso para gerenciamento, pela Unidade Contratante, dos usuários cadastrados, podendo incluir e excluir usuários do sistema.
3	Estabelecimento de perfis individuais dos usuários com definição dos limites de utilização de cada um.
4	Registro de avaliação dos serviços pelos usuários que funcione como filtro para a exclusão do condutor reprovado dos futuros atendimentos.
5	Possibilidade de solicitação de corrida através de aplicativo instalado em smartphone — no mínimo, para os sistemas operacionais Android e iOS — e através de sistema customizável web por meio de desktop, ultrabook, notebook ou tablet.
6	Aplicativo para o solicitante monitorar a corrida desde o instante da solicitação (mapa de acompanhamento do chamado), pelo qual seja possível identificar a estimativa do tempo de espera e a própria chegada do veículo, por meio do envio de uma notificação ao celular do usuário/passageiro. Além disso, deverá constar o nome e telefone do motorista, e identificação e caracterização (especificação) do veículo.
7	Informação, no aplicativo no qual foi solicitada a chamada, do nome e telefone do motorista, identificação e especificação do veículo.
8	Disponibilização online dos dados das corridas para consulta da Unidade Contratante, por meio de sistema web que armazenará os relatórios e o painel de gestão para conferência pelo fiscal do contrato.
9	O sistema web deverá disponibilizar relatório em formato digital, preferencialmente com as informações em formato de tabulação, com no mínimo, os seguintes dados sobre a corrida: • Identificação do veículo; • Identificação da placa do carro; • Identificação do condutor; • Origem; • Destino; • Quilometragem total percorrida; • Data da corrida; • Horário da solicitação/chamada; • Identificação do usuário que solicitou a chamada; • Centro de Custo da Unidade Contratante; • Valor da corrida; • Tempo de espera entre a solicitação da corrida e a chegada do veículo ao local solicitado. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que permita a extração dos dados de todas as solicitações de chamadas realizadas, desde o início da operação com a CONTRATANTE, em formato aberto "XLS e XLSX".
10	O sistema web deverá possibilitar ao gestor acompanhar em tempo real os deslocamentos através mapa georreferenciado.
11	Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização dos dados das corridas por meio de, no mínimo, os seguintes acessos: • Corridas e gastos por usuário/passageiro; • Corridas e gastos por centro de custos; • Corridas e gastos por período de tempo.
12	Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização do histórico de todas as corridas realizadas.
13	O sistema com relatórios de gerenciamento deverá permitir, para cada perfil de usuário, o acesso às funcionalidades a seguir: • Pelo próprio usuário: acesso ao histórico de suas próprias corridas. • Gestor de área: acesso aos relatórios de todos os usuários/autorizados de sua própria unidade/centro de custo, desde o início da vigência do contrato. • Pelo fiscal de contrato: acesso completo a todos os centros de custos, e relatórios de utilização do serviço de todos os autorizados/usuários da Unidade Contratante cadastrados no sistema, desde o início da vigência do contrato.
14	O painel de gestão, via web, deve contemplar as funcionalidades necessárias para a operação e a gestão do serviço, considerando as seguintes condições básicas: a) CADASTRO: a.1) Cadastro de ÓRGÃOS e ENTIDADES. a.2) Cadastro de UNIDADES ADMINISTRATIVAS a.3) Cadastro de USUÁRIOS com perfis de acesso diferenciados. a.4) Cadastro de motivos de solicitação de serviço. a.5) Cadastro de limite de despesa dos ÓRGÃOS e ENTIDADES para custeio do serviço, com possibilidade de haver acréscimos e decréscimos aos valores inicialmente cadastrados b) LIMITE DE DESPESA: controle de saldo do limite de despesa dos ÓRGÃOS e ENTIDADES, considerando: b.1) valores cadastrados, inclusive os acréscimos e decréscimos realizados; e b.2) valores dos atendimentos para USUÁRIOS e GESTORES das UNIDADES ADMINISTRATIVAS vinculadas. c) SENHA: Cadastro de senha de acesso a solução tecnológica, com possibilidade de alteração a qualquer momento, inclusive nos casos de esquecimento da senha cadastrada.

2.2.2 Especificações Técnicas e Serviços

1	Os serviços serão solicitados por meio de aplicativo celular, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade de veículos para atender as solicitações no mínimo de 95% (noventa e cinco inteiros por cento), a ser disponibilizado pela Contratada e utilizado pelos usuários, visando à realização do transporte de pessoas. Portanto, de 100% (cem por cento) das solicitações/mês, deveremos ter uma taxa de atendimento de no mínimo 95% (noventa e cinco inteiros por cento).
2	Os serviços de intermediação e agenciamento de transporte a serem prestados são de deslocamento de usuários entre os diversos destinos dentro do município de Joinville, sempre a bem do serviço público e em uso estrito nas atividades de interesse da Administração Pública.
3	Os serviços serão solicitados por meio de aplicativo de celular a ser disponibilizado pela Contratada e utilizado pelos usuários, visando à realização do transporte de pessoas.
4	O usuário do serviço em hipótese alguma efetuará qualquer tipo de pagamento ao serviço ou quaisquer taxas adicionais cabendo este ônus ao Contratante. A apuração dos serviços prestados deverá ser realizada mensalmente. A medição final será o resultado do valor total apurado. Os valores não processados na medição encaminhada ao CONTRATANTE, em razão de divergências ou pendências de informações, deverão ser processados na próxima medição mensal, após a solução das pendências ou divergências.
5	O aplicativo de celular para as solicitações de atendimento efetuadas pelos usuários deverá possuir as seguintes características e funcionalidades: • Ser compatível com as plataformas Android e iOS e estar disponível para download no site Google Play e na App Store; • Possibilitar a solicitação imediata dos atendimentos; • Identificar o veículo que irá realizar o atendimento informando a sua localização em tempo real; • Apresentar tempo estimado para a chegada do veículo que realizará o atendimento; • Identificar o motorista que realizará o atendimento; • Identificar o veículo que realizará o atendimento por modelo e número de placa;

	- Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real; - Fornecer dados georreferenciados com origem, trajeto e destino, hora da solicitação, embarque e tempo total da viagem e distância percorrida; - Fornecer avaliação do atendimento com, no mínimo, 5 (cinco) níveis de classificação; - Criar perfis específicos para o uso dos usuários do órgão contratante; - Estar hospedado em site com certificado SECURE SOCKET'S LAYER; - Ser resistente a ataques CROSS-SITE REQUEST FORGERY, CROSS-SITE SCRIPTING e SQL INJECTION;
6	O aplicativo de celular deverá permitir o cadastramento de usuários e de outros dados, conforme segue: - Permitir o cadastro do Contratante com, no mínimo, os seguintes dados: nome do órgão, sigla, telefone e e-mail corporativo; - Permitir o cadastro do GESTOR DO CONTRATO com, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail corporativo; - Permitir o cadastro dos USUÁRIOS com, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail; - Permitir a alteração e a exclusão lógica dos usuários cadastrados, sem que o histórico de atendimentos seja afetado;
7	No caso de bloqueio do Contratante, todos os usuários a ele vinculados deverão ser suspensos automaticamente.
8	Em caso de tentativa de acesso, deverá ser exibida uma mensagem informando sobre a suspensão.
9	O acesso ao aplicativo de celular deverá ser efetuado por intermédio de senha individual.
10	O aplicativo de celular, por fim, deverá: - Permitir o cadastro da senha pelo próprio usuário; - Permitir a alteração e a recuperação da senha pelo próprio usuário, conforme seu interesse e conveniência, com encaminhamento de informações e validações por e-mail; - Disponibilizar ao usuário, sempre que houver necessidade, a possibilidade de troca periódica ou a validação de senha pessoal;
11	Proceder ao atendimento das solicitações, da aprovação, do acompanhamento e da finalização dos atendimentos, de modo a permitir aos USUÁRIOS REQUISITANTES a solicitação imediata de atendimentos, exigindo: - Endereços de origem e destino; - Data e horário de atendimento; - Permitir aos USUÁRIOS REQUISITANTES o cancelamento da solicitação, desde que o atendimento não tenha sido iniciado; - Permitir que o USUÁRIO REQUISITANTE acompanhe, em tempo real, o tempo estimado para a chegada do veículo no endereço de origem, a identificação do veículo (modelo, cor e placa) e do motorista (nome) que prestará o serviço, bem como a imagem geoprocessada do percurso; - Avisar ao USUÁRIO REQUISITANTE sobre a chegada do veículo no endereço de destino pelo aplicativo de celular; - Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real durante todo o percurso, fornecendo dados georreferenciados com origem e destino, trajeto, hora do embarque, tempo de viagem e distância percorrida; - Permitir ao USUÁRIO REQUISITANTE a avaliação do atendimento; - Enviar as informações do atendimento ao USUÁRIO REQUISITANTE, por e-mail contendo endereços de origem e destino, distância total percorrida, data e horário de início e de fim da viagem, tempo total de viagem, valor total do atendimento, identificação do motorista (nome); - Armazenar histórico dos atendimentos executados, especialmente os dados relacionados na alínea anterior durante toda a vigência do Contrato.
12	Os usuários do serviço de intermediação e agenciamento de transporte realizarão as chamadas pelos canais disponíveis, devendo ser atendidos no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) minutos, pelo veículo e motorista mais próximos que não estejam prestando o serviço no momento ou que não estejam em deslocamento para realização de outro atendimento, cabendo à Contratada a gestão mais adequada para viabilizar os atendimentos no menor prazo possível.
13	A solução deverá possibilitar a solicitação imediata do serviço e/ou o agendamento de futuros atendimentos, por meio do aplicativo do usuário e/ou do portal do gestor.
14	Possibilidade de limitar o número de solicitações mediante quantidade de "Créditos" liberados para o usuário pelo gestor. Ex.: Usuário tem "Crédito" de 10 viagens liberados pelo Gestor, portanto, não conseguirá solicitar a 11ª viagem ou fazer o 11º agendamento. Somente será possível solicitar ou agendar os deslocamentos mediante a quantidade de deslocamentos disponíveis.
15	Em quaisquer dos meios de recebimento do pedido de atendimento, a CONTRATADA deverá criar meios de autenticar o usuário com o objetivo de cobrir fraudes e/ou a utilização por pessoas não autorizadas, ou estranhas à relação contratual.
16	O aplicativo de celular deverá possuir funcionalidades de fiscalização e ateste, conforme a seguir: - Listar para o GESTOR DO CONTRATO todos os atendimentos pendentes de finalização; - Agrupamento por unidade requiriente/centro de custo; - Filtro por unidade/centro de custo; - Filtro por perfil de acesso; - Filtro por usuário; - Filtro por período; - Possibilitar a exportação dos dados dos relatórios para os formatos XLS e XLSX; - Constar o horário da solicitação e do atendimento;
	- Constar informações sobre a indisponibilidade do aplicativo; - Constar informações sobre solicitações não atendidas.
17	Considera-se, para todos os fins, que o início da viagem ocorre no momento em que o veículo inicia seu deslocamento para o destino determinado, não podendo ser contabilizado, sob qualquer hipótese, o percurso que compreende o deslocamento do veículo até o local de início do atendimento.
18	Caso o veículo solicitado compareça ao local de atendimento do usuário e este não esteja presente, deve o motorista informar pelo aplicativo que já se encontra no local determinado e a partir de então será concedida a tolerância de até 10 (dez) minutos ao usuário.
19	O valor mínimo será estipulado com o equivalente ao valor do Km Contratado multiplicado por 2 (dois).
20	Se decorrido o prazo de 10 (dez) minutos, o usuário não comparecer, o motorista estará liberado de realizar aquele atendimento gerando, com isso, a cobrança de uma taxa de cancelamento de valor correspondente ao valor mínimo de viagem, todavia, a critério da Contratada, caso opte por aguardar, tal escolha não poderá prejudicar as demais chamadas e usuários.
21	Cancelamento da solicitação pelo usuário, a qualquer momento, desde que não iniciado o atendimento, caracterizado pela chegada do veículo no local de origem do atendimento, sem ônus para a Contratante.
22	Cancelamento da solicitação pelo passageiro, após a chegada do veículo no endereço de origem, com ônus para a contratante no valor mínimo de viagem.
23	Considera-se, para todos os fins, que o término do atendimento ocorrerá após a chegada do usuário em seu destino, momento em que o veículo realizará total parada, bem como o encerramento da contagem pelo aplicativo de celular e, por conseguinte, o respectivo desembarque.
24	Fica a critério da Contratada manter o veículo aguardando o retorno do usuário, desde que tal escolha não onere o Contratante.
25	Os gestores e usuário devem ser notificados automaticamente por e-mail, aplicativo ou SMS das seguintes situações: - Quando cadastrados na solução tecnológica, com apresentação das instruções para cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica; - Quando alterados os seus cadastros, inclusive senha de acesso à solução tecnológica; - Quando os Motoristas cancelarem solicitações, depois de aguardar o Passageiro solicitante pelo menos 30 minutos após a chegada do Veículo ao endereço de origem.
26	Independente 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 documento.
27	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. Não será computado, para fins de remuneração do motorista, o tempo de deslocamento do motorista a localização do usuário.
28	Para deslocamentos em que valor da cobrança seja inferior ao valor mínimo, a contratada será remunerada com o valor mínimo.
29	Não serão admitidas quaisquer soluções que não utilizem como medição o preço fixo por quilômetro rodado, como é o caso de tarifas dinâmicas, bandeirada e etc.
30	Para a hipótese de haver qualquer contestação do valor prevalecerá o valor correspondente a menor quilometragem percorrida entre a origem e o destino, extraída do site 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. As corridas poderão ser contestadas pelos USUÁRIOS somente até o envio do relatório para emissão da Fatura. As corridas poderão ser contestadas pelos USUÁRIOS somente até o envio do relatório para emissão da Fatura.

2.2.3 Veículos

1	Os veículos a serem disponibilizados para a prestação dos serviços deverão ter idade máxima de 10 anos contados a partir do ano de fabricação.
2	Os veículos deverão ser equipados com ar condicionado e quatro portas. Deverão possuir capacidade de ocupação de, no mínimo 04 passageiros, além do motorista.
3	Os veículos utilizados na prestação dos serviços deverão estar em perfeitas condições de uso, atendendo as normas e leis de trânsito, inclusive aquelas editadas pelos organismos municipais, estaduais e federais, de controle de poluentes, CONTRAN, DENATRAN e DETRAN.

2.2.4 Credenciamento de veículos e motoristas

1	A Contratada deverá encaminhar arquivo digital (em formato .pdf e .xls ou .xlsx) contendo todos os dados de veículos e motoristas contratados ao Contratante no dia de início da prestação de serviços, devendo manter os registros devidamente atualizados.
2	A critério exclusivo do Contratante poderão ser descredenciados veículos e/ou motoristas, que ficarão impedidos de realizar a prestação dos serviços.
3	O veículo para a prestação de serviço deve observar os requisitos da Lei Municipal 8.467/2012, em especial a comprovar, anualmente, a aprovação dos veículos em Laudo de Inspeção Técnica (LIT) ou Certificado de Segurança Veicular (SCV), emitido por oficina credenciada pelo INMETRO.
4	Os motoristas credenciados deverão possuir, no mínimo, carteira nacional de habilitação (CNH) categoria "B" e deverão apresentar-se devidamente assados, adequadamente aos serviços a serem prestados: a) atender aos clientes com presteza e polidez; b) trajair-se adequadamente para a função; e c) manter o Veículo em boas condições de segurança, funcionamento e higiene.

5	Independente do monitoramento e do acompanhamento realizados pela CONTRATANTE a CONTRATADA deve ter quantidade de veículos cadastrados e em atendimento suficientes para atender, simultaneamente, todos os contratos oriundos desta licitação.
---	---

2.3 Do Suporte Técnico

1	O atendimento as solicitações de suporte devem ser providas presencialmente, na Prefeitura Municipal de Joinville ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de: 1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização da solução; 2. Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;
2	O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta-feira, das 08:00h (oito) às 12:00h (doze) e das 13:30h (treze e trinta) às 18:00h (dezoito). Após as 18:00h (dezoito) deve ser disponibilizado no mínimo um contato para emergências que garanta a funcionalidade do aplicativo em período integral.
3	Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido conforme os itens abaixo: 1. Sistema inoperante: em até 03 horas; 2. Problema ou dúvida, restringindo a operação dos sistema: em até 12 horas; 3. Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: em até 24 horas; 4. Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: em até 48 horas.
4	Os prazos de atendimento descritos no item anterior devem garantir a solução em até 03 horas pelo menos do item 1, sendo os demais obrigatórios, no prazo estabelecido para atendimento, a apresentação do prazo final para resolução.

2.4 Da Prova de Conceito (AVALIAÇÃO DA PROPOSTA)

1	A prova de conceito tem como objetivo o município certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho, devendo atender no mínimo 90% (noventa por cento) das funcionalidades.
2	A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos ateados pela Comissão de Avaliação.
3	A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro em sessão pública;
4	Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo dois representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão; Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda: • Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias; • Emitir o "Relatório de conclusão da avaliação técnica"; • Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório;
5	A Contratante nomeará Comissão de Avaliação para avaliação da POC. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados o dia e os horários de início e término à serem estipulados pela Comissão de Avaliação, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que será informado e registrado na Ata da Sessão da POC pela Comissão de Avaliação; O dia e os horários de início e término, serão definidos e publicados no dia Diário do Município pela Comissão de Avaliação.
6	A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito: • Leitura, de forma sequencial, pelo <u>proponente</u> , em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada; • Demonstração da funcionalidade em questão;
7	A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado;
8	O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital ensejará a <u>desclassificação do proponente</u> , situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;
9	A <u>proponente</u> deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor <u>multimídia</u> , a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão;
10	Será permitida a participação das demais <u>proponentes</u> nas sessões de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas;
11	Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada desclassificada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

3-Equipe Mínima:

3.1 A CONTRATADA compromete-se a colocar à disposição da CONTRATANTE o número necessário de profissionais, para o perfeito desempenho dos serviços e dos prazos, estabelecidos no presente termo.

3.2 Os motoristas devem ser devidamente habilitados e inscritos nos termos da [Lei Municipal 8.467/2017](#).

4-Frequência e Periodicidade da execução dos serviços:

4.1 Conforme a demanda da CONTRATANTE.

5-Cronograma de execução dos serviços:

1	A execução dos serviços deverá iniciar nos seguintes termos: • Treinamento do uso do aplicativo de celular para os GESTORES DO CONTRATO: até 3 (três) dias úteis; • Implantação e/ou acesso ao aplicativo de celular e ferramenta de controle web: até 5 (cinco) dias úteis após o treinamento de uso; • Início da operação: até 8 (oito) dias úteis. • A execução se dará em 12 meses, podendo ser prorrogada conforme artigo 57 da Lei 8.666/1993
---	---

6-Local de execução dos serviços:

6.1 Os serviços serão realizados dentro da circunscrição de Joinville.

7-Gestor do Contrato:

7.1 A gestão, recebimento e fiscalização do objeto licitado, observará o disposto na Lei nº 8.666/1993 e será realizado pelas unidades requisitantes:

- a) Secretaria da Saúde - SES, gestora no Fundo Municipal de Saúde;
b) Secretaria de Educação - SED;
c) Secretaria de Assistência Social - SAS, gestora do Fundo de Assistência Social;
d) Departamento de Trânsito e Transporte - DETRANS;
e) Hospital Municipal São José - HMSJ;

7.2 A Secretaria de Administração e Planejamento - SAP será gestora de todos os demais órgãos participantes deste processo de compras e não citados no item 7.1 e subitens.

7.3 Deverá ser respeitado como ordenador de despesa, aquele já definido em lei para cada órgão, ainda que a gestão do contrato pertença à outra secretaria.

8-Obrigações da Contratada específicas do objeto:

- 8.1 - Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
8.2 - Entregar o serviço de acordo com as especificações e condições constantes neste Termo de Referência, independentemente do monitoramento e do acompanhamento realizados pela CONTRATANTE.
8.3 - Executar as tarefas por meio de mão-de-obra especializada e qualificada para tal, de acordo com as Normas Técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
8.4 - A CONTRATADA deverá realizar análises periódicas ao histórico do fluxo de pessoas e apurar ao longo da execução contratual as quantidades necessárias ao atendimento de todas as demandas, utilizando sua própria expertise na prestação de serviços de transporte individual de pessoas, e alocar sua frota de forma a realizar o atendimento das demandas da CONTRATANTE.

9-Obrigações da Contratante específicas do objeto:

- 9.1 - Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;
9.2 - Efetuar o pagamento na forma conveniada;
9.3 - Notificar a CONTRATADA sobre a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
9.4 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, quando necessário;

10-Condições Gerais (se houver):

10.1 A CONTRATADA deve possuir autorização do uso intensivo do viário urbano para exploração de atividade econômica de transporte motorizado individual privado e remunerado de passageiros, conforme artigo 4º da [Lei Municipal 8.467/2017](#).

10.2 A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto, havendo redimensionamento no pagamento da remuneração sempre que a CONTRATADA incorrer em uma das condutas descritas na Tabela 1, podendo ser efetuada glosa no pagamento de até 5% (cinco por cento) do

valor da futura mensal na hipótese de a CONTRATADA não atingir o desempenho e a qualidade do serviço esperados, de acordo com a Tabela 2.

TABELA 1		
DOS ATRASOS		
	Ocorrência	Pontuação
1	Atraso até de 15 (quinze) minutos da solicitação, por ocorrência	10
2	Atraso de 16 (quinze) minutos até 30 (trinta) minutos da solicitação, por ocorrência	15
3	Atraso acima de 31 (trinta e um) minutos da solicitação, por ocorrência	20
4	Deixar de aguardar o usuário no período de 5 (cinco) minutos no local	15
DAS CONDIÇÕES DO VEÍCULO		
5	Veículo com problema em documentação obrigatória ausente ou não licenciada, por ocorrência	30
6	Veículo que apresente problema mecânico grave, por ocorrência	30
DO MOTORISTA		
7	Motorista com problema em documentação, não portando documentação obrigatória ou não licenciada, por ocorrência	30
8	Motorista em traje incompatível com a descrição do presente, por ocorrência	10
DOS CANAIS DE ATENDIMENTO		
9	Indisponibilidade não programada de qualquer dos canais de atendimento até 24 (vinte e quatro) horas, por ocorrência	50
10	Indisponibilidade não programada de qualquer dos canais de atendimento acima 24 (vinte e quatro) horas, por ocorrência	100
11	Ultrapassar o tempo proposto de suporte técnico	100
TABELA 2		
Correspondência		
Pontuação Total		
01 a 40	Glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da futura mensal	
41 a 80	Glosa de 1,0% (um por cento) do valor da futura mensal	
81 a 120	Glosa de 2,0% (dois por cento) do valor da futura mensal	
121 a 160	Glosa de 3,0% (três por cento) do valor da futura mensal	
161 a 200	Glosa de 4,0% (quatro por cento) do valor da futura mensal	
Acima de 200	Glosa de 5,0% (cinco por cento) do valor da futura mensal	

10.2.1 O disposto neste item não se confunde com sanções administrativas, podendo ambos, inclusive serem aplicados concomitantemente, observadas as peculiaridades de cada caso, já que a apuração da qualidade dos serviços é decorrente da atuação da fiscalização quando do atesto dos serviços, enquanto a sanção contratual decorre de atuação do gestor do contrato - observados o contraditório e a ampla defesa da empresa.

10.2.2 Quando houver ocorrências praticadas pela CONTRATADA, o fiscal deverá em seu relatório de avaliação identificar e quantificar as ocorrências descritas na Tabela 1, no período mensal de faturamento, com vistas a aplicar a glosa no pagamento da futura mensal, conforme Tabela 2;

10.2.3 O relatório decidirá motivadamente a pontuação total a ser aplicada e a glosa correspondente, que será informada a CONTRATADA, para fins de emissão da Nota Fiscal/Fatura no valor correspondente.



Documento assinado eletronicamente por **Evelin Fernanda Vargas**,
Coordenador (a), em 13/04/2022, às 14:58, conforme a Medida Provisória nº
2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto
Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portal.sei.joinville.sc.gov.br/>
informando o código verificador **0011721069** e o código CRC **247846B6**.