



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL EM SANTA CATARINA

ANEXO TR VII — REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE CHAMADOS E ORDENS DE SERVIÇO

1. OBJETO E FINALIDADE

- 1.1. Este Anexo estabelece as regras para utilização do sistema informatizado de gestão de chamados e Ordens de Serviço no âmbito da contratação de manutenção preventiva e corretiva de sistemas de climatização, abrangendo o registro, o acompanhamento, a atualização, a comprovação da execução, o recebimento, a medição e o encerramento das demandas.
- 1.2. O sistema constitui instrumento de execução, comunicação, fiscalização, controle e formação do acervo documental da contratação, não caracterizando objeto autônomo de fornecimento, desenvolvimento ou manutenção de software pela Contratada.
- 1.3. Terá prioridade de utilização o sistema desenvolvido, disponibilizado ou indicado pela Polícia Rodoviária Federal — PRF, sem custo adicional para a Administração, nos termos do item 5.2 do Termo de Referência.
- 1.4. O uso de planilha, formulário, correio eletrônico ou outro instrumento alternativo somente será admitido nas hipóteses de implantação, transição, indisponibilidade ou limitação funcional previstas neste Anexo, ou quando expressamente determinado pela fiscalização.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Para os fins deste Anexo, considera-se:
- 2.1.1. **sistema:** a solução informatizada indicada pela Contratante para gestão de chamados, Ordens de Serviço, documentos, prazos, recebimentos, medições e informações de desempenho;
- 2.1.2. **instrumento de contingência:** a planilha padronizada, formulário eletrônico, correio eletrônico institucional ou outro meio indicado pela fiscalização para uso quando o sistema não estiver disponível ou plenamente operacional;
- 2.1.3. **declaração de operacionalidade:** a comunicação formal da fiscalização que informa a data a partir da qual o sistema, ou determinada funcionalidade, deverá ser utilizado pela Contratada;
- 2.1.4. **evento relevante:** toda ocorrência que altere a situação, o prazo, o escopo, a equipe, a forma de execução, o custo, a segurança, a qualidade ou a possibilidade de conclusão da demanda;
- 2.1.5. **RCOS:** o Relatório de Conclusão de Ordem de Serviço de que trata o item 5.2.3 do Termo de Referência;
- 2.1.6. **equipamento:** cada aparelho de climatização integrante do parque relacionado no Anexo TR I, individualizado por marca, modelo, número de série, capacidade e localização;
- 2.1.7. **usuário:** a pessoa formalmente indicada e autorizada a acessar o sistema em nome da Contratante ou da Contratada; e
- 2.1.8. **migração:** a inserção, transferência ou consolidação no sistema dos registros e documentos produzidos em instrumento de contingência ou em solução anteriormente utilizada.

3. DIRETRIZES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

- 3.1. A Contratada deverá registrar, acompanhar, atualizar e informar a conclusão de todos os chamados e Ordens de Serviço no sistema indicado pela Contratante, observadas as funcionalidades efetivamente disponibilizadas e as regras deste Anexo.
- 3.2. A definição do sistema compete à Contratante, que poderá indicá-lo, substituí-lo, atualizá-lo, integrá-lo a outras soluções ou implantar novas funcionalidades durante a vigência contratual.
- 3.3. A implantação poderá ocorrer de forma gradual, por unidades, lotes, tipos de serviço, módulos, perfis de usuário ou funcionalidades, conforme cronograma e orientações comunicados pela fiscalização.
- 3.4. A adoção, a atualização ou a substituição ordinária do sistema, inclusive ajustes de interface, campos e fluxos compatíveis com as obrigações previstas no Termo de Referência, não caracteriza alteração do objeto nem gera direito a pagamento adicional.
- 3.4.1. Ficam ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas em que a Contratada demonstre, de forma concreta, impacto extraordinário, imprevisível e não abrangido pelos riscos ordinários da contratação.
- 3.5. A eventual ausência de automação, integração ou funcionalidade específica não afasta as obrigações materiais da Contratada, que deverão ser cumpridas mediante os recursos disponíveis no sistema ou, quando necessário, por meio do instrumento de contingência indicado pela fiscalização.
- 3.6. O sistema não substitui as comunicações formais, as autorizações, as inspeções, os termos de recebimento, os documentos fiscais ou os demais atos exigidos pelo Termo de Referência, salvo quando a própria solução for expressamente adotada para essa finalidade.

4. INÍCIO DA UTILIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DO SISTEMA

- 4.1. A utilização obrigatória do sistema terá início após comunicação formal da fiscalização declarando-o operacional para a execução contratual e informando, no mínimo:
- 4.1.1. a data de início da utilização obrigatória;
- 4.1.2. as funcionalidades disponíveis e o escopo da etapa de implantação;
- 4.1.3. os perfis de acesso e as providências necessárias à habilitação dos usuários;
- 4.1.4. os materiais de orientação, o canal de suporte ou o procedimento para comunicação de falhas;
- 4.1.5. o prazo e o escopo da migração inicial, quando aplicável; e
- 4.1.6. os requisitos necessários ao acesso e à autenticação dos usuários, quando aplicável.
- 4.2. A Contratada terá prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contado da comunicação referida no item 4.1, para orientar sua equipe, validar os acessos e realizar a migração inicial prevista neste Anexo, salvo prazo diverso fixado pela fiscalização em razão da complexidade, do volume de dados ou do cronograma de implantação.
- 4.3. Durante o período de implantação ou adaptação, a fiscalização poderá determinar a manutenção temporária de registros simultâneos no sistema e no instrumento de contingência, devendo evitar duplicidade desnecessária de trabalho.

4.4. A substituição integral do sistema ou a alteração que implique mudança relevante do fluxo de trabalho ou migração substancial de dados será comunicada, sempre que possível, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

4.4.1. O prazo do item 4.4 não se aplica a atualizações de segurança, correções de falhas, adequações urgentes, indisponibilidades imprevistas ou outras situações devidamente justificadas pela Contratante.

4.5. Enquanto a Contratante não declarar o sistema operacional, a Contratada utilizará o instrumento de contingência indicado pela fiscalização, com os mesmos deveres de integridade, tempestividade e completude dos registros.

5. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1. Compete à Contratante, por meio da unidade responsável e da fiscalização do contrato:

5.1.1. indicar o sistema aplicável e comunicar formalmente o início de sua utilização;

5.1.2. disponibilizar ou viabilizar as credenciais de acesso dos usuários indicados pela Contratada;

5.1.3. informar as funcionalidades efetivamente disponíveis, os procedimentos de utilização e as alterações relevantes;

5.1.4. disponibilizar orientações, manual, treinamento introdutório ou material equivalente, quando necessário à utilização da solução;

5.1.5. indicar canal ou procedimento para comunicação de indisponibilidade, falha ou dificuldade de acesso;

5.1.6. fornecer ou indicar o instrumento de contingência aplicável;

5.1.7. avaliar as comunicações de falha, definir as medidas de contingência e informar o restabelecimento da solução;

5.1.8. classificar a criticidade de cada Ordem de Serviço corretiva na abertura do chamado, nos termos do item 5.1.2.3 do Termo de Referência;

5.1.9. preservar, conforme suas competências e políticas institucionais, a segurança, a disponibilidade e a integridade do ambiente tecnológico; e

5.1.10. definir, quando necessário, o escopo e o cronograma de migração dos registros históricos.

6. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1. Compete à Contratada:

6.1.1. indicar formalmente os usuários que necessitem de acesso, informando nome, função, correio eletrônico e demais dados requeridos pela Contratante;

6.1.2. orientar e capacitar sua equipe para utilização do sistema e para cumprimento das regras deste Anexo;

6.1.3. disponibilizar aos seus usuários os equipamentos e a conectividade ordinariamente necessários ao acesso, desde que os requisitos tecnológicos sejam compatíveis com equipamentos e serviços usuais de mercado;

6.1.4. realizar os registros de forma completa, correta, tempestiva, legível e compatível com a execução efetivamente realizada;

6.1.5. manter atualizadas as informações relativas ao andamento, aos prazos, às ocorrências e à conclusão das demandas;

6.1.6. anexar os documentos, relatórios, orçamentos, registros fotográficos, medições e demais evidências exigidos pelo Termo de Referência e pela fiscalização;

6.1.7. manter atualizado o histórico de intervenções por equipamento, na forma do item 8.3;

6.1.8. comunicar imediatamente falhas de acesso, indisponibilidades, erros ou limitações que impeçam o cumprimento de obrigação no sistema;

6.1.9. utilizar o instrumento de contingência sempre que determinado ou quando a indisponibilidade do sistema impedir o registro tempestivo;

6.1.10. migrar para o sistema os registros produzidos durante a contingência ou em solução anterior, nos prazos definidos neste Anexo;

6.1.11. preservar o sigilo das credenciais e impedir o acesso por pessoa não autorizada;

6.1.12. solicitar o bloqueio ou a alteração de acesso de usuário desligado ou que tenha mudado de atribuição; e

6.1.13. cooperar com a fiscalização na correção de inconsistências, na exportação de dados e na transição entre soluções.

7. ACESSO, CREDENCIAIS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

7.1. As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis, sendo vedado seu compartilhamento, empréstimo ou utilização por pessoa diversa do usuário habilitado.

7.2. A Contratada responderá pelo uso realizado com suas credenciais quando houver dolo, culpa, compartilhamento indevido, falha de controle ou descumprimento das orientações de segurança comunicadas pela Contratante.

7.3. A Contratada deverá solicitar o bloqueio do acesso em até 24 (vinte e quatro) horas do desligamento do usuário, da alteração de suas atribuições ou da identificação de uso indevido, comprometimento ou suspeita de violação da credencial.

7.4. O usuário deverá acessar apenas as informações necessárias ao desempenho de suas atribuições, vedada a cópia, extração, divulgação ou utilização de dados para finalidade estranha à execução contratual.

7.5. Os usuários deverão observar as normas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados aplicáveis, bem como as orientações institucionais disponibilizadas pela Contratante.

7.6. A Contratada deverá comunicar imediatamente à fiscalização qualquer incidente de segurança, acesso indevido, perda de credencial, exposição de informação ou comportamento anômalo relacionado ao sistema.

7.7. Os dados pessoais tratados no sistema deverão limitar-se aos estritamente necessários à execução e à fiscalização contratual, observadas a Lei nº 13.709/2018, as normas de segurança da informação e as orientações da Contratante.

7.7.1. Os registros fotográficos e de localização deverão ter finalidade exclusivamente relacionada à comprovação da execução dos serviços, evitando-se a coleta desnecessária de dados pessoais.

7.7.2. As unidades atendidas são instalações policiais. A Contratada e seus usuários deverão evitar o registro fotográfico de áreas, documentos, sistemas ou informações não relacionados ao equipamento objeto da intervenção, observadas as orientações da chefia da unidade.

8. CONTEÚDO MÍNIMO DOS REGISTROS

8.1. A Contratada deverá manter no sistema ou no instrumento de contingência, conforme as funcionalidades disponíveis e a natureza da demanda, as informações necessárias à identificação, ao acompanhamento, à comprovação, ao recebimento e à medição dos serviços.

8.2. Os registros deverão conter, no mínimo e quando aplicável, os elementos descritos no quadro a seguir:

Grupo de informação	Conteúdo mínimo
---------------------	-----------------

Identificação da demanda	Número do chamado e da Ordem de Serviço; unidade, lote e local de execução; solicitante; descrição da necessidade; data e hora do recebimento; tipo de serviço; nível de criticidade atribuído pela fiscalização.
Identificação do equipamento	Marca, modelo, número de série, capacidade em BTU/h, tipo, localização no imóvel e identificação patrimonial ou etiqueta de controle.
Planejamento e autorização	Data de emissão e ciência da Ordem de Serviço; prazo de atendimento e de solução aplicáveis, já considerado o acréscimo por deslocamento do Anexo TR V; orçamento e memória de cálculo, quando exigidos; autorização da fiscalização; responsáveis pela execução.
Andamento da execução	Situação atual; datas de mobilização, chegada à unidade, diagnóstico, interrupção, retomada e conclusão; atividades realizadas; ocorrências relevantes; impedimentos; providências adotadas e previsão atualizada.
Suspensão de prazo	Data e hora da solicitação de autorização de peça, da autorização e da disponibilização, para fins da suspensão prevista no item 5.1.2.6 do Termo de Referência.
Equipe e recursos	Identificação dos profissionais envolvidos; equipamentos e instrumentos utilizados; deslocamentos realizados e ponto focal de origem.
Peças e materiais	Descrição, marca, modelo e quantidade das peças substituídas; número de série do equipamento em que foram aplicadas; comprovação da aquisição, quando exigida; destinação da peça substituída.
Fluido refrigerante	Tipo e quantidade de fluido recolhido e repostado; identificação do equipamento; destinação ambientalmente adequada, quando aplicável.
Comprovação do serviço	RCOS; registro fotográfico do equipamento antes e depois da intervenção; medições de tensão e corrente elétrica; temperaturas de insuflamento e de retorno; pressões e testes operacionais exigidos pelo Anexo TR IV; laudos e certificados, quando cabíveis.
Conclusão e recebimento	Data e hora da conclusão física; comunicação de conclusão; solicitação de recebimento provisório; pendências identificadas; correções realizadas; aceite, rejeição ou necessidade de complementação.
Medição e desempenho	Valores medidos; itens e quantidades executados; documentos de medição; ocorrências relacionadas ao IMR; notas, pontuações ou justificativas, quando a funcionalidade estiver disponível.
Histórico e rastreabilidade	Usuário responsável, data e hora das inclusões e alterações; justificativas de correção; comunicações e diligências da fiscalização; versões ou histórico, conforme os recursos do sistema.

8.3. Os registros deverão permitir a reconstituição do histórico completo de intervenções de cada equipamento ao longo da vigência contratual, incluindo manutenções preventivas realizadas, falhas atendidas, peças substituídas e medições de desempenho, de modo a subsidiar a análise de reincidência prevista nos itens 6.21.1 do Termo de Referência e 8 do Anexo TR III.

8.4. Quando o sistema não dispuser de campo próprio para determinada informação obrigatória, a Contratada deverá registrá-la em campo de observação, relatório ou documento anexo, ou no instrumento de contingência indicado pela fiscalização.

8.5. A ausência de integração automática com o IMR, com relatórios gerenciais ou com outros módulos não dispensa a Contratada do fornecimento dos dados necessários à respectiva apuração.

9. PRAZOS DE REGISTRO E ATUALIZAÇÃO

9.1. A Contratada deverá observar os prazos indicados no quadro a seguir, contados do evento correspondente, sem prejuízo dos prazos específicos de atendimento e execução previstos no Termo de Referência:

Evento	Prazo máximo	Observação
Registro de chamado recebido por meio diverso do sistema	4 (quatro) horas úteis	Contado do recebimento da demanda pela Contratada.
Formalização da Ordem de Serviço de atendimento emergencial (nível 1A)	1 (um) dia útil	Prazo do item 5.1.2.1 do Termo de Referência; não suspende nem prorroga o prazo de atendimento de 4 horas corridas.
Ciência e aceite da Ordem de Serviço	4 (quatro) horas úteis	Deverá ser observado prazo menor quando necessário ao atendimento de demanda de nível 1A ou 1B, sem prejuízo do prazo de mobilização.
Registro da chegada à unidade e do diagnóstico	Até 24 (vinte e quatro) horas	Marco do prazo de atendimento e insumo do critério 1 do IMR.
Atualização do andamento	A cada evento relevante e, no mínimo, a cada 5 (cinco) dias úteis	A atualização deverá indicar a situação real, os impedimentos e a previsão de conclusão.
Registro da solicitação de autorização de peça e da respectiva resposta	Até 24 (vinte e quatro) horas do evento	Delimita o período de suspensão do prazo de solução.
Registro da conclusão física da Ordem de Serviço	Até 24 (vinte e quatro) horas após a conclusão	Marco do prazo de solução e insumo do critério 2 do IMR. A comunicação da Contratada não equivale ao recebimento nem ao encerramento definitivo pela fiscalização.
Apresentação do RCOS e das evidências, com solicitação de recebimento provisório	Até 5 (cinco) dias úteis da conclusão	Prazo do item 5.2.3 do Termo de Referência.
Resposta a diligência ou solicitação de esclarecimento	24 (vinte e quatro) horas úteis	A fiscalização poderá fixar prazo diverso, de acordo com a complexidade ou urgência da providência.

9.2. O registro da conclusão física e a apresentação do RCOS são obrigações distintas e com prazos próprios: o primeiro delimita o prazo de solução para fins do IMR; o segundo instrui o recebimento provisório.

9.3. Os documentos que condicionem autorização prévia da fiscalização deverão ser apresentados antes da execução, e não junto com o RCOS.

9.4. Os prazos em horas úteis serão contados dentro do horário de funcionamento definido no Termo de Referência ou, na ausência de previsão específica, no horário de expediente da unidade responsável pela fiscalização.

9.5. A fiscalização poderá solicitar atualização imediata quando houver risco à segurança, interrupção de serviço essencial, alteração relevante do prazo ou necessidade de decisão administrativa urgente.

9.6. O cumprimento dos prazos de registro não substitui nem amplia os prazos de atendimento, mobilização, orçamento, execução, correção ou conclusão previstos para cada nível de criticidade.

10. INDISPONIBILIDADE E CONTINGÊNCIA

- 10.1. Considera-se indisponibilidade, para fins deste Anexo, a impossibilidade total ou parcial de acessar o sistema ou de realizar operação necessária ao cumprimento de obrigação contratual, incluindo falhas de autenticação, criação ou atualização de chamados e Ordens de Serviço, anexação de documentos, registro da conclusão ou consulta indispensável.
- 10.2. Identificada a indisponibilidade, a Contratada deverá comunicar a fiscalização tão logo seja possível, informando:
- 10.2.1. data e hora de início da ocorrência;
- 10.2.2. usuário ou perfil afetado;
- 10.2.3. operação que não pôde ser realizada;
- 10.2.4. descrição do erro e, quando possível, captura de tela ou outro elemento comprobatório; e
- 10.2.5. providência de contingência adotada.
- 10.3. Durante a indisponibilidade, a Contratada deverá realizar os registros no instrumento de contingência, observando os mesmos prazos, conteúdos e requisitos de comprovação aplicáveis ao sistema.
- 10.4. A Contratada não será responsabilizada pelo atraso causado exclusivamente por falha ou indisponibilidade do sistema da Contratante, desde que tenha comunicado a ocorrência e utilizado tempestivamente o instrumento de contingência.
- 10.5. Restabelecido o sistema, a Contratada deverá inserir ou migrar os registros produzidos em contingência no prazo de até 2 (dois) dias úteis, salvo prazo diverso definido pela fiscalização em razão do volume de dados ou da duração da indisponibilidade.
- 10.6. Quando a indisponibilidade se prolongar ou ocorrer de forma recorrente, a fiscalização poderá determinar a manutenção do instrumento de contingência como meio principal até nova declaração de operacionalidade.
- 10.7. Falhas de equipamentos, conectividade ou organização interna da Contratada não caracterizam indisponibilidade do sistema da Contratante, salvo quando comprovadamente decorrentes de requisitos ou alterações impostos pela própria solução.
- 10.8. A ausência de sinal de telefonia ou de dados na unidade atendida não caracteriza indisponibilidade do sistema, devendo a Contratada coletar as evidências em campo e efetuar o registro tão logo restabelecida a conectividade, observados os prazos do item 9.1.

11. MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO DE DADOS

- 11.1. Na implantação inicial do sistema, a migração compreenderá, prioritariamente:
- 11.1.1. as Ordens de Serviço em andamento;
- 11.1.2. as Ordens de Serviço concluídas ainda não recebidas ou não medidas;
- 11.1.3. os registros e documentos relativos ao período de medição em curso;
- 11.1.4. o cadastro do parque de equipamentos e o histórico de manutenções preventivas já executadas na vigência contratual; e
- 11.1.5. outras demandas indicadas pela fiscalização como necessárias à continuidade da gestão contratual.
- 11.2. A migração integral de registros históricos encerrados somente será exigida mediante solicitação formal da fiscalização, com definição do escopo, do formato e de prazo compatível com o volume e a complexidade das informações.
- 11.3. A fiscalização deverá evitar a exigência de recadastramento ou duplicação de documentos que já estejam disponíveis em repositório institucional acessível e devidamente vinculados à contratação, salvo necessidade de organização, auditoria ou funcionamento do sistema.
- 11.4. Em caso de substituição da solução, a Contratada deverá colaborar com a conferência, a exportação, a consolidação e a reinserção dos dados que estejam sob sua responsabilidade, observadas as orientações e o cronograma definidos pela Contratante.
- 11.5. O encerramento do contrato não dispensa a Contratada de concluir a entrega, a correção ou a migração dos registros e documentos referentes aos serviços executados durante sua vigência, na forma do item 5.8.2 do Termo de Referência.

12. INTEGRIDADE, CORREÇÃO E RASTREABILIDADE DOS REGISTROS

- 12.1. Os registros e documentos inseridos no sistema ou no instrumento de contingência deverão corresponder à execução efetivamente realizada, sendo vedada a inserção de informação sabidamente falsa, incompleta de forma intencional, adulterada ou incompatível com os fatos verificados.
- 12.2. É vedada a exclusão, ocultação ou alteração não justificada de registros e documentos relacionados à execução contratual.
- 12.3. As correções deverão ser realizadas de forma rastreável, com indicação da informação corrigida, da justificativa, da data e do responsável, preservando-se o histórico quando a funcionalidade estiver disponível.
- 12.4. Os documentos anexados deverão estar legíveis, completos, orientados corretamente e identificados de forma que permitam sua associação à Ordem de Serviço, ao equipamento e ao evento correspondente.
- 12.5. Os registros e documentos integram o acervo documental da contratação e permanecerão disponíveis à Contratante durante e após a vigência contratual, na forma do item 5.2.2 do Termo de Referência.
- 12.6. Os registros de auditoria, datas, horários, usuários e histórico de alterações poderão ser utilizados pela fiscalização como elementos de comprovação, sem prejuízo da consideração de outros meios idôneos de prova.

13. RELAÇÃO COM A EXECUÇÃO, O RECEBIMENTO E O ENCERRAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

- 13.1. A Contratada registrará a conclusão física da Ordem de Serviço e solicitará o recebimento, cabendo à fiscalização verificar a execução, analisar a documentação, registrar pendências e praticar os atos de recebimento e encerramento previstos no Termo de Referência.
- 13.2. A indicação de situação “concluída”, “finalizada” ou equivalente pela Contratada não representa, por si só, aceite, recebimento provisório, recebimento definitivo, liquidação ou autorização de pagamento, conforme o item 7.5.1.1 do Termo de Referência.
- 13.3. O sistema constitui meio de organização e comprovação, mas não substitui a vistoria, os testes, as conferências, os termos detalhados e os demais procedimentos de fiscalização e recebimento aplicáveis ao serviço, inclusive a verificação por amostragem e in loco prevista no item 6.16.4 do Termo de Referência.
- 13.4. Quando houver pendência, a fiscalização deverá registrá-la ou comunicá-la à Contratada, indicando os documentos, esclarecimentos, correções ou complementações necessários.
- 13.5. A Contratada deverá manter a Ordem de Serviço atualizada até a solução das pendências e a efetiva conclusão dos procedimentos de recebimento, ainda que a execução física principal já tenha sido encerrada.

14. RELAÇÃO COM A MEDIÇÃO E O PAGAMENTO

- 14.1. A ausência, insuficiência, ilegibilidade ou inconsistência dos registros e documentos indispensáveis à comprovação da execução impedirá o recebimento provisório e a inclusão da respectiva Ordem de Serviço na medição enquanto não houver regularização.

- 14.2. A fiscalização notificará a Contratada, indicando de forma objetiva as informações, os documentos ou os esclarecimentos necessários à regularização.
- 14.3. Regularizada a pendência, a Ordem de Serviço será incluída no ciclo de medição subsequente ou no primeiro ciclo em que seja possível sua adequada conferência, iniciando-se os prazos de liquidação e pagamento após a apresentação válida e completa dos elementos exigidos.
- 14.4. O período utilizado pela Contratada para sanar pendência que lhe seja imputável não caracteriza mora da Administração.
- 14.5. O disposto no item 14.1 não será aplicado quando a falta de registro no sistema decorrer de indisponibilidade imputável à Contratante e a Contratada tiver utilizado tempestivamente o instrumento de contingência.
- 14.6. O mero atraso formal no lançamento, quando a execução estiver adequadamente comprovada por outros documentos idôneos e tiver sido recebida pela fiscalização, não acarretará perda definitiva do direito ao pagamento, sem prejuízo da apuração do descumprimento procedimental e de seus efeitos no IMR ou no regime de sanções, quando cabíveis.
- 14.7. A regularização documental não afasta a obrigação de corrigir defeitos, vícios, omissões ou inconformidades existentes na execução física do serviço.

15. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO E CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO

- 15.1. As informações registradas no sistema ou no instrumento de contingência serão utilizadas na apuração do Instrumento de Medição de Resultado — IMR, observadas as regras, os critérios e os procedimentos estabelecidos no Anexo TR III.
- 15.2. A inexistência de cálculo automático, integração ou módulo específico não impede a apuração do IMR, que será realizada pela fiscalização por meio de relatório, planilha ou outro instrumento adotado, a partir dos registros disponíveis.
- 15.2.1. Enquanto não houver apuração automática, os prazos de atendimento e de solução dos critérios 1 e 2 do Anexo TR III serão apurados a partir dos carimbos de tempo lançados pela Contratada e validados pela fiscalização, considerado o prazo já acrescido de que tratam os itens 5.1.2.5 e 5.1.2.5.1 do Termo de Referência e o Anexo TR V.
- 15.3. O descumprimento das obrigações de registro somente produzirá efeitos no IMR quando houver critério correspondente no Anexo TR III e a ocorrência for imputável à Contratada.
- 15.4. O descumprimento injustificado ou reiterado das obrigações deste Anexo poderá ensejar registro de ocorrência contratual e, conforme a gravidade, a aplicação da sanção prevista no item 8.2.4.7 do Termo de Referência e das demais sanções previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 15.5. A recusa injustificada de utilização do sistema, a adulteração deliberada de registros, o compartilhamento indevido de credenciais, a omissão intencional de informação relevante e a inserção de informação falsa poderão ser caracterizadas como infrações graves, conforme as circunstâncias do caso.
- 15.6. A pendência de recebimento ou medição, o ajuste decorrente do IMR e a sanção administrativa possuem pressupostos e finalidades distintos e somente poderão ser aplicados conjuntamente mediante fundamentação específica, vedada a dupla penalização pelo mesmo fato e pelo mesmo efeito.
- 15.6.1. Em especial, o mesmo lançamento omitido ou intempestivo não poderá, simultaneamente e sem fundamentação própria, reduzir a pontuação do IMR, impedir a medição da Ordem de Serviço e ensejar a multa do item 8.2.4.7 do Termo de Referência.

16. MANUAL OPERACIONAL E ORIENTAÇÕES DE USO

- 16.1. As instruções práticas de utilização do sistema poderão constar de manual operacional, guia rápido, vídeo, apresentação, base de conhecimento ou outro material disponibilizado pela Contratante.
- 16.2. O manual operacional poderá ser atualizado durante a vigência contratual para acompanhar alterações de telas, menus, fluxos, perfis e funcionalidades, independentemente de alteração do Termo de Referência.
- 16.3. As atualizações do manual não poderão criar novas obrigações materiais, alterar prazos contratuais, modificar critérios de medição, ampliar o objeto ou impor custos extraordinários não previstos, sem a adoção do instrumento jurídico cabível.
- 16.4. Em caso de divergência, prevalecem o edital, o Termo de Referência, o contrato e seus anexos sobre o manual ou as orientações meramente operacionais.
- 16.5. A Contratada deverá divulgar aos seus usuários as atualizações comunicadas e adotar as providências internas necessárias à correta utilização do sistema.

17. CAMPOS MÍNIMOS DO INSTRUMENTO DE CONTINGÊNCIA

- 17.1. O instrumento de contingência deverá permitir a continuidade do controle contratual e conter, no mínimo, os campos abaixo, sem prejuízo de outros definidos pela fiscalização:

Item	Campo mínimo
1	Número provisório do registro e número do chamado ou da Ordem de Serviço, quando existente.
2	Unidade, lote, local, endereço ou ponto de referência da execução.
3	Data e hora do recebimento da demanda e identificação do solicitante.
4	Descrição da demanda, tipo de serviço, nível de criticidade e prazos de atendimento e de solução aplicáveis.
5	Identificação do equipamento: marca, modelo, número de série, capacidade e localização.
6	Data e hora da ciência, do aceite, da mobilização, da chegada à unidade e do diagnóstico.
7	Situação atual, atividades realizadas, impedimentos, ocorrências e previsão de conclusão.
8	Período de suspensão de prazo por autorização ou aquisição de peça.
9	Identificação da equipe e informações de deslocamento aplicáveis, com o ponto focal de origem.
10	Peças, materiais, fluido refrigerante, itens, quantidades e serviços executados.
11	Medições realizadas e resultados dos testes operacionais.
12	Links, nomes ou referências dos documentos, do RCOS e dos registros fotográficos produzidos.
13	Data e hora da conclusão física e da solicitação de recebimento.
14	Pendências, diligências, correções e respostas apresentadas.
15	Responsável por cada registro e data da última atualização.

16	Data e hora da indisponibilidade do sistema, descrição do erro e evidência disponível.
17	Data da posterior migração para o sistema e identificação do usuário responsável.

17.2. Os documentos produzidos durante a contingência poderão ser armazenados em pasta institucional, repositório eletrônico ou outro local indicado pela fiscalização, desde que permaneçam organizados, identificados e vinculados ao respectivo registro.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. As dúvidas operacionais e as situações não previstas serão submetidas à fiscalização, que poderá expedir orientações complementares compatíveis com o Termo de Referência e com este Anexo.

18.2. A indisponibilidade, a implantação gradual ou a limitação de funcionalidade do sistema não suspende, por si só, a obrigação de atendimento e execução dos serviços, devendo ser utilizado o instrumento de contingência.

18.3. O cumprimento das obrigações ordinárias de acesso, registro, atualização, capacitação interna, contingência e migração previstas neste Anexo está incluído nos preços contratados e não enseja pagamento específico.

18.4. Este Anexo integra o Termo de Referência para todos os fins e deverá ser observado pela Contratada, por seus empregados, prepostos, subcontratados autorizados e demais usuários vinculados à execução contratual.

19. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO - PORTARIA SPRF-SC/PRF Nº 194, DE 07 DE JULHO DE 2026 (SEI Nº 74428926)

GISELE CUNHA NOVO

Agente de Contratação - Titular

ALAN ESTEVAM ODEBRECHT

Integrante Técnico/Requisitante - Titular

Registro CREA nº SC - 200952-9

ALEXANDRE ELIAS HAHN

Integrante Técnico/Requisitante - Substituto

MARCEL MATIAS PONTES

Integrante Administrativo - Titular

PRF

Documento assinado eletronicamente por **ALAN ESTEVAM ODEBRECHT, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 13/08/2026, às 15:33, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **75177172** e o código CRC **E0B0CC08**.



Referência: Processo nº 08666.006267/2026-36



SEI nº 75177172