



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARA

Anexo

ANEXO I - REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

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;
- 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 a até 5 (cinco) segundos para 25 (vinte e cinco) 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. com características que permitam auditoria para fins de garantia da disponibilidade e integridade das informações;
- j. acesso de consulta, a qualquer tempo, à réplica do banco de dados para análise do log de eventos; e
- 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.

ANEXO II - 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 do TRE.
- b. Cadastramento de unidades (Zonas Eleitorais) com os municípios contemplados.
- c. Cadastramento de gestores, fiscais e usuários com perfis de acesso diferenciados.
- d. Cadastramento de motivos de solicitação de serviço.
- e. Cadastramento de limite de despesa do TRE com as suas unidades e municípios, para custeio do serviço, com possibilidade de haver acréscimos e decréscimos aos valores inicialmente cadastrados.

1.2. LIMITE DE DESPESA:

1.2.1. Controle de saldo do limite de despesa do TRE com as suas unidades e municípios, considerando:

- a. Valores cadastrados, inclusive os acréscimos e decréscimos realizados; e
- b. 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

1.4.1. Os serviços serão prestados mediante solicitação da CONTRATANTE, que poderá ser efetuada por:

- a. Aplicativo web da CONTRATANTE;
- b. Aplicativo Mobile (Smartphone), no mínimo, para os sistemas operacionais Android e iOS.

1.4.2. Solicitação de serviço, com apresentação ao usuário dos seguintes dados:

- a. Número identificador da solicitação, gerado automaticamente;
- b. Usuário solicitante;
- c. Data e hora da solicitação;
- d. Endereços de origem e destino;
- e. Motivação da solicitação;
- f. Distância do percurso estimada, calculada automaticamente considerando os endereços de origem e destino;
- g. Nome, contato e foto (desejável) do motorista;
- h. Placa e modelo do veículo designado para o atendimento;
- i. Tempo estimado para a chegada do veículo ao endereço de origem, calculado automaticamente;
- j. Cancelamento de solicitação de serviço pelo usuário, sem ônus para a Contratante, dentro dos 5 cinco minutos iniciais do chamado;
- k. Cancelamento de solicitação de serviço pelo usuário, após 5 (cinco) minutos iniciais da chamada, desde que não iniciado o atendimento (caracterizado este pelo embarque do usuário no veículo);
- l. Em casos de contestação do valor, a CONTRATADA deverá prever a extração da quilometragem extraída do sítio eletrônico Google Maps ou, na sua indisponibilidade, outro que venha a ser convencionado entre as partes.

1.5. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

- a. Avaliação do serviço realizado, caso não disponível no aplicativo mobile, com graduação de 1 a 5.

1.6. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- a. Gestor central com acesso a todas as funcionalidades especificadas, com exceção do item 1.5., no âmbito de todas as Unidades do TRE e os municípios contemplados;
- b. Fiscal setorial com acesso a todas as funcionalidades especificadas, com exceção do item 1.5., observado o âmbito de sua atuação no conjunto de Unidades do TRE;
- c. Fiscal Administrativo e técnico com acesso às funcionalidades especificadas na letra “c” do subitem 1.1. e no subitem 1.3;

- d. Usuário com acesso às funcionalidades especificadas nos subitens 1.3., 1.4. e 1.5. deste Anexo, com atuação restrita às suas solicitações e respectivos atendimentos.

1.6.2. As funcionalidades de cadastro especificadas no subitem 1.1. deste Anexo 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.

ANEXO III - 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

1.1.1. 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

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

- a. Número identificador da solicitação, gerado automaticamente;
- b. Usuário solicitante;
- c. Data e hora da solicitação;
- d. Endereços de origem e de destino;
- e. Motivo da solicitação;
- f. Distância do percurso estimada, calculada automaticamente considerando os endereços de origem e de destino;
- g. Nome, contato e foto (desejável) do motorista;
- h. Placa e modelo do veículo designado para o atendimento;
- i. Tempo estimado para a chegada do veículo ao endereço de origem, calculado automaticamente;
- j. Notificação ao usuário via sistema ou SMS da chegada do veículo ao endereço de origem;
- k. Imagem geoprocessada do percurso do veículo desde a aceitação da solicitação do serviço até a chegada ao endereço de origem, em tempo real; e
- l. Tempo estimado para a chegada do veículo ao endereço de destino, calculado automaticamente.

1.2.2. Cancelamento de solicitação de serviço.

1.3. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

1.3.1. Após o encerramento da corrida o usuário que utilizou o serviço receberá, por email, uma cópia do recibo eletrônico da corrida, com informações sobre o serviço. Haverá neste e-mail um espaço para avaliação, buscando assim a manutenção da qualidade do serviço, não apenas quanto ao tempo de atendimento.

1.4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. As funcionalidades acima especificadas devem estar disponíveis a todos perfis de acesso ao sistema, com exceção do item 1.3. que deverá estar disponível aos usuários.

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. O IMR será aplicado por cada Contratante, podendo-se optar por faturamento dos serviços prestados por unidade administrativa.
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 IMR.
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	94% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até 15 (quinze) minutos após a solicitação do serviço.
Instrumento de medição	Registros das datas e horas da solicitação de serviço e da chegada do veículo ao endereço de origem.
Forma de acompanhamento	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 = (atendimentos atrasados/total de atendimentos no mês)*100%
Início da vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 6% de atendimentos atrasados - 100% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 99,43% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,94% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 98,07% Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71% Aplicáveis ao valor mensal da fatura por órgão/entidade
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% 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 calculada 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 1% de solicitações de atendimentos canceladas - 100%</p> <p>Acima de 1% e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,43%</p> <p>Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,21%</p> <p>Acima de 2% e até 2,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,94%</p> <p>Acima de 2,5% 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.

ANEXO V - RELATÓRIOS WEB

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

1.1. Registro de solicitação de serviço:

- a. número identificador da solicitação;
- b. usuário solicitante;

- c. data e hora da solicitação;
- d. motivo da solicitação do serviço;
- e. endereços de origem e de destino;
- f. nome do motorista designado para o atendimento;
- g. placa e modelo do veículo designado para o atendimento;
- h. data e hora de finalização do atendimento;
- i. imagem geoprocessada do percurso do veículo, desde o início e até a finalização do atendimento;
- j. distância percorrida, calculada automaticamente considerando o percurso realizado desde o início até a finalização do atendimento; e
- k. avaliação realizada.

1.2. Registro de solicitação de serviço cancelada:

- a. número identificador da solicitação;
- b. usuário solicitante;
- c. data e hora da solicitação;
- d. motivo da solicitação do serviço; e
- e. endereços de origem e de destino.

1.3. Consulta a todos os dados dos cadastros dos gestores e usuários:

- a. órgão ou entidade a que o gestor ou usuário está vinculado;
- b. unidades administrativas a que o gestor ou usuário está vinculado; e
- c. perfil de acesso.

1.4. Consulta a todos os dados dos cadastros do TRE e as suas unidades (zonas eleitorais).

ANEXO VI - RELATÓRIOS DE FATURAMENTO

1. A Contratada deve disponibilizar os seguintes relatórios mensalmente ou a qualquer momento mediante requisição dos gestores, com possibilidade de exportação dos dados para arquivos eletrônicos nos formatos XLS e XML, CSV ou outro formato acordado, os quais deverão conter os dados abaixo discriminados:

1.1. Registro de solicitação de serviço:

- a. número identificador da solicitação;
- b. usuário solicitante;
- c. data e hora da solicitação;
- d. motivo da solicitação do serviço
- e. endereços de origem e de destino;
- f. coordenadas precisas dos pontos de origem e destino;
- g. data e hora de designação do veículo para atendimento;
- h. nome do motorista designado para o atendimento;
- i. placa e modelo do veículo designado para o atendimento;
- j. data e hora da chegada do veículo ao endereço de origem;

- k. data e hora de início do atendimento;
- l. data e hora de finalização do atendimento;
- m. distância percorrida, calculada automaticamente considerando o percurso realizado desde o início até a finalização do atendimento;
- n. valor do atendimento, calculado automaticamente considerando a distância percorrida e o valor por quilômetro contratado, discriminando eventual valor de pedágio; e
- o. caso a corrida seja contestada, descrição do motivo da contestação e identificação do gestor ou usuário que realizar a contestação.

1.2. Registro de solicitação de serviço cancelada:

- a. número identificador da solicitação;
- b. usuário solicitante;
- c. data e hora da solicitação;
- d. motivo da solicitação do serviço;
- e. endereços de origem e de destino;
- f. data e hora de designação do veículo para atendimento;
- g. nome do motorista designado para o atendimento;
- h. placa e modelo do veículo designado para o atendimento; e
- i. data e hora do cancelamento do atendimento.



Documento assinado eletronicamente por **CLEBER SOUSA FANJAS, Coordenador**, em 27/11/2024, às 13:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pa.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0002521938** e o código CRC **D83E987D**.