

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de pagamento eletrônico de pedágios e estacionamento, por meio de sistema automatizado, com fornecimento de dispositivos de identificação veicular (TAGs), para atender a frota do Sesc em Minas Gerais.
Tipo	Continuado
Periodicidade	Variável, conforme utilização dos veículos (TAG de pedágio)
Local de Entrega	Rua Tupinambás nº 956, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30120-906.
Pagamento	Até 30 (trinta) dias após recebimento da Nota Fiscal que deverá ser emitida com o mesmo CNPJ informado na proposta comercial e de acordo com as condições estabelecidas neste termo de referência.
Reajuste	IPCA Data base: proposta
Vigência	Doze (12) meses com possibilidade de prorrogação
Subcontratação	Não autorizada
Critério de Julgamento	Menor preço por item

1. Justificativa da Necessidade:

A contratação dos serviços de pedágio e estacionamento é necessária para assegurar o deslocamento seguro e eficiente dos veículos do Sesc em Minas pelas praças de pedágio e estacionamento, permitindo o controle financeiro dos gastos faturados, por meio da conferência das passagens realizadas.

O uso desses serviços contribui para a otimização dos custos e para o adequado atendimento das demandas logísticas da Instituição, considerando a extensão territorial do Estado de Minas Gerais, a distribuição descentralizada das unidades do Sesc em Minas, bem como a necessidade de deslocamentos frequentes entre municípios para a execução de atividades administrativas, operacionais e finalísticas, tornando esse serviço essencial para a continuidade e eficiência das operações institucionais.

Em suma, a solução elimina paradas para pagamentos manuais, reduz o tempo de viagem, otimiza a logística operacional e contribui para a segurança dos usuários e dos veículos, além de possibilitar maior controle, rastreabilidade e transparência das despesas decorrentes da utilização de pedágios e estacionamento.

2. Especificações dos Serviços e Características da Execução:

- 2.1.** A CONTRATADA deverá fornecer 239 (duzentas e trinta e nove) TAGs para utilização na frota do Sesc em Minas, cujo quantitativo foi definido com base na frota atual, mais 5% de estoque técnico mínimo para os casos de expansão, de forma a contemplar a demanda vigente, para substituições e eventuais necessidades operacionais.
- 2.2.** A TAG contratada deverá possuir abrangência em âmbito nacional, contemplando vias federais, estaduais e municipais, públicas ou privadas, em praças de pedágio que operem com sistema de pagamento eletrônico por TAG, sendo disponibilizados por consulta via web as passagens em tempo real.
- 2.3.** O serviço deverá permitir a utilização em estacionamentos e aeroportos, sempre que houver disponibilidade operacional do serviço da CONTRATADA, assegurando ao CONTRATANTE o pleno acesso e a utilização do serviço, sem qualquer limitação ou restrição quanto à rede própria ou conveniada em âmbito nacional.
- 2.4.** A periodicidade da utilização será variável, conforme os serviços de pedágio e estacionamento de acordo com as demandas e projetos, sendo o faturamento realizado de forma mensal, na modalidade pós-paga.
- 2.5.** Cada veículo ativo deverá possuir um dispositivo TAG único e vinculado, devendo a CONTRATADA realizar a substituição do dispositivo, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, nos casos de mau funcionamento (mínimo 3 ocorrências de falha de leitura, desde que registradas pelo usuário e reportadas à CONTRATADA), troca de para-brisas, troca de veículos ou qualquer motivo que se fizer necessária a substituição.
- 2.6.** Disponibilizar atendimento em horário comercial, para suporte operacional do serviço, especialmente para situações que possam comprometer a continuidade da operação, bem como canal específico de atendimento ao CONTRATANTE para tratativas administrativas de acordo com o SLA abaixo:

Evento	Prazo
Bloqueio indevido	até 2 horas
Falha operacional crítica	até 4 horas
Contestação de cobrança	até 5 dias úteis
Substituição de TAG	até 5 dias úteis

- 2.7.** O descumprimento dos níveis de serviço poderá ensejar a suspensão do pagamento devido por TAG, durante o tempo em que ela permanecer inoperante.

2.8. Deverá ser disponibilizado sistema eletrônico de gestão, acessível via web (site), que permita ao CONTRATANTE, no mínimo:

- a) emitir relatório das utilizações por TAG, placa, categoria do veículo e por período, falhas de leitura registradas e histórico de estornos;
- b) a conferência de faturas e dos valores cobrados;
- c) o relatório sobre as TAGs ativas e inativas;
- d) acesso para ativar e desativar TAGs;
- e) a rastreabilidade das transações realizadas em pedágios e estacionamentos, possibilitando a consulta detalhada das utilizações efetuadas, por local.

3. Condições de Recebimento:

3.1. A implantação e disponibilização do sistema assim como o recebimento das TAGs deverá ocorrer no prazo máximo de até 20 (vinte) dias, contados a partir da assinatura do contrato, compreendendo, no mínimo:

- a) o fornecimento e ativação das TAGs;
- b) a disponibilização do sistema de gestão web;
- c) o cadastro dos veículos e usuários que realizaram consulta de gestão web;
- d) a realização de testes operacionais iniciais;
- e) o treinamento dos usuários indicados pelo CONTRATANTE.

3.2. Caso seja encontrada alguma inconformidade na prestação dos serviços, o fornecedor será acionado e deverá, sob suas expensas, refazer os serviços ou arcar com a indenização correspondente à inexecução, sem prejuízo das demais sanções devidas.

3.3. A entrega das TAGs dar-se-á por meio de remessa postal ou, mediante entrega presencial, no endereço situado na Rua Tupinambás nº 956, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30120-906.

3.4. O início efetivo da prestação dos serviços dar-se-á após a implantação e a disponibilização do sistema de gestão das TAGs, em ambiente web, com compatibilidade, no mínimo, com os navegadores Google Chrome e Microsoft Edge, em suas versões estáveis mais recentes, observadas as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência.

3.5. O aceite definitivo dos serviços ficará condicionado à inexistência de falhas que comprometam a operação, bem como à comprovação do funcionamento do sistema nas praças de pedágio e estabelecimentos previstos neste Termo, conforme aplicável à rede operacional da CONTRATADA.

3.6. Eventuais inconformidades, falhas ou irregularidades identificadas durante o período de testes ou de validação deverão ser sanadas pela CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, no prazo 5 (cinco) dias corridos estipulado pelo CONTRATANTE, sob pena de não aceitação dos serviços.

3.7. A cobrança da mensalidade por TAG somente será devida após o início efetivo da prestação dos serviços, validada pela área de Mobilidade Corporativa do SESC MG.

3.8. O recebimento dos serviços ocorrerá em duas etapas:

- a) Recebimento Provisório, após a disponibilização do sistema de gestão das TAGs em ambiente web, a entrega das TAGs e a realização dos testes operacionais iniciais.
- b) Recebimento Definitivo, após a validação completa da operacionalidade da solução, compreendendo o pleno funcionamento das TAGs, o acesso ao sistema eletrônico de gestão, a emissão de relatórios e a conformidade com todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

4. Obrigações da Contratada:

- 4.1.** Disponibilizar atendimento ao usuário em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para suporte operacional do serviço, especialmente para situações que possam comprometer a continuidade da operação, bem como canal específico de atendimento ao CONTRATANTE para tratativas administrativas.
- 4.2.** Fornecer os dispositivos TAG sem custo de aquisição ao CONTRATANTE, sendo devida apenas a mensalidade ou remuneração contratada, conforme proposta vencedora, vedada a cobrança de valores adicionais.
- 4.3.** Possibilitar o bloqueio, desbloqueio e cancelamento de TAGs de forma imediata, mediante solicitação do CONTRATANTE, por meio dos canais de atendimento ou do sistema eletrônico de gestão.
- 4.4.** Garantir a disponibilidade e o funcionamento regular do sistema de gestão web durante toda a vigência contratual, ressalvadas as indisponibilidades programadas, previamente comunicadas, ou aquelas decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 4.5.** Disponibilizar sistema de gestão web que assegure a veracidade, integridade e rastreabilidade dos dados registrados, armazenados e apresentados, responsabilizando-se pela correção tempestiva de eventuais inconsistências identificadas.
- 4.6.** Disponibilizar emissão de relatórios gerenciais e operacionais, contendo, no mínimo: data e hora da transação, placa do veículo, local, concessionária ou estabelecimento, tipo de transação, categoria cobrada, valores debitados, eventuais estornos e total consolidado do período.
- 4.7.** Garantir o acesso aos relatórios durante toda a vigência do contrato, permitindo consulta, exportação e impressão a qualquer tempo, inclusive por períodos específicos definidos pelo CONTRATANTE.
- 4.8.** Corrigir, de forma célere e sem ônus adicional, falhas ou irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE relacionadas à execução contratual.
- 4.9.** Designar e manter preposto formalmente indicado, apto a prestar esclarecimentos e atender às demandas do CONTRATANTE durante a execução do contrato.

- 4.10.** Ministrar, sem custos adicionais, os treinamentos necessários aos gestores e usuários do sistema indicados pelo CONTRATANTE, bem como disponibilizar manuais ou materiais de apoio, em língua portuguesa, quando aplicável. Os treinamentos poderão ser remotos, com carga horária a ser definida pela CONTRATADA.
- 4.11.** Assegurar a manutenção contínua do sistema e dos dispositivos, de modo a evitar a descontinuidade dos serviços, arcando com todos os custos diretos e indiretos necessários à sua execução.
- 4.12.** Permitir a criação e gestão de perfis de usuários, bem como a troca periódica ou validação de senhas de acesso ao sistema, observadas as boas práticas de segurança da informação.
- 4.13.** Disponibilizar, sem custo adicional, atualizações, melhorias e correções no sistema eletrônico de gestão, bem como promover a manutenção ou substituição de dispositivos TAG defeituosos ou danificados.
- 4.14.** Estornar valores cobrados indevidamente no faturamento subsequente ou mediante crédito específico.
- 4.15.** Emitir fatura com discriminação clara dos valores referentes às mensalidades das TAGs, e demais serviços contratados.
- 4.16.** Analisar solicitações do CONTRATANTE relativas a ajustes ou customizações nos relatórios gerenciais, implementando-as sempre que tecnicamente viáveis, sem ônus adicional.
- 4.17.** Garantir a continuidade e regularidade da prestação dos serviços, incluindo o funcionamento das TAGs e do sistema de gestão, devendo eventuais falhas ser corrigidas no menor prazo possível, sob pena de aplicação das sanções previstas no contrato.
- 4.18.** Disponibilizar meios eletrônicos que permitam ao CONTRATANTE a identificação, análise e contestação de cobranças indevidas, assegurando transparência, rastreabilidade e clareza no processo de faturamento.

5. Obrigações da Contratante

- 5.1.** Designar gestor e fiscal para acompanhar a execução do instrumento contratual, visando ao atendimento das especificações deste termo de referência;
- 5.2.** Atestar a nota fiscal e fatura da CONTRATADA, aprovando o faturamento do serviço;
- 5.3.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e o prazo estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.4.** Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução do presente Contrato;
- 5.5.** Comunicar oficialmente à CONTRATADAS quaisquer ocorrências verificadas no descumprimento do contrato.

6. Remuneração e Pagamento

6.1. A execução contratual dar-se-á sob regime de demanda, na modalidade pós-paga, sem garantia de consumo mínimo.

6.2. A remuneração da CONTRATADA compreenderá exclusivamente:
a) a mensalidade fixa por TAG ativa, independentemente do volume de utilizações, conforme valores constantes da proposta comercial aceita pelo CONTRATANTE; e
b) o repasse dos valores correspondentes às utilizações efetivamente realizadas por meio das TAGs (pedágios, estacionamento e demais serviços habilitados).

6.3. A mensalidade por TAG compreenderá todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto contratual, não sendo devido qualquer pagamento adicional além daqueles expressamente previstos neste instrumento.

6.4. Os valores relativos às tarifas de pedágio, estacionamento e demais serviços serão aqueles efetivamente praticados pelas respectivas concessionárias ou administradoras no momento da utilização, constituindo mero repasse ao CONTRATANTE, sendo vedada a incidência, pela CONTRATADA, de qualquer taxa, margem, sobretaxa, ágio, tarifa acessória, acréscimo ou outro valor não expressamente previsto neste contrato. Tais valores deverão ser passíveis de verificação pelo CONTRATANTE a qualquer tempo.

6.5. O faturamento será realizado mensalmente, considerando como período de referência o intervalo compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, abrangendo:
a) as mensalidades correspondentes às TAGs efetivamente ativas no período; e
b) os valores das utilizações efetivamente realizadas, conforme registros constantes no sistema eletrônico de gestão da CONTRATADA.

6.6. As contestações formalizadas pelo CONTRATANTE deverão ser analisadas pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, com apresentação de justificativa formal e, quando cabível, da devida correção dos valores cobrados.

6.7. Na hipótese de erro, inconsistência ou irregularidade na Nota Fiscal ou nos documentos que a acompanham, o prazo para pagamento ficará suspenso, reiniciando-se somente após a apresentação de nova Nota Fiscal devidamente corrigida.

6.8. O pagamento será realizado exclusivamente por crédito bancário, sendo vedada a utilização de meios de pagamento diversos daqueles expressamente autorizados pelo CONTRATANTE.

6.9. Os dados bancários deverão constar obrigatoriamente na Nota Fiscal e ser de titularidade exclusiva da CONTRATADA, vinculados ao mesmo CNPJ constante deste contrato.

6.10. Nenhum pagamento será efetuado enquanto houver pendência de cumprimento de obrigações contratuais pela CONTRATADA, sem que isso gere direito a reajuste, correção monetária ou indenização.

6.11. O pagamento mensal será efetuado após o devido atesto da Nota Fiscal, observados os seguintes prazos:

a) Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente: pagamento no dia 05 do mês

subsequente;

b) Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente: pagamento no dia 15 do mês subsequente;

c) Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente: pagamento no dia 25 subsequente.

7. Gestor do Contrato

7.1. Coordenação de Mobilidade Corporativa

Belo Horizonte, 18 de setembro de 2026

Alice Marcília Leite Cazita'
Coordenação de Mobilidade Corporativa