

ANEXO III.2 – INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

1. INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1.1 Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo:

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item **NÃO AVALIADO** e anexar justificativa.

Grupo 1 - Desempenho Profissional	
ITENS	DESCRIÇÃO
Desenvolvimento da Função de Condutor	- Cumpre as atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços; - Observa as normas relativas à segurança da viagem e conforto dos passageiros; - Cumpre a legislação de trânsito e de tráfego rodoviário; e - Demonstra disciplina durante a jornada de trabalho, respeito e cortesia no relacionamento com o pessoal da Contratante e com os passageiros.
Assiduidade e Pontualidade	- Cumpre integralmente os horários e frequências de trabalho; e - Efetua a substituição do motorista de imediato em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
Qualificação / Postura	- Comprova condutores com experiência mínima de 1 (um) ano na função; e - Comprova formação técnica e específica dos condutores dos veículos, mediante apresentação de habilitação expedida pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito. - Não permite que qualquer motorista se apresente ao serviço com sinais de

	embriaguez.
Uniformes e Identificação	- Uso de uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento da função, em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada; e - Fornece crachá de identificação individual, devendo constar o nome da Contratada, o número de registro, a função e a fotografia do portador.

Grupo 2 - Veículos Utilizados para Desempenho das Atividades	
ITENS	DESCRIÇÃO
Características gerais dos veículos utilizados	- Disponibiliza veículos na quantidade solicitada e nos locais indicados pela Contratante; e - Atende às características especificadas para os veículos contratados (categoria, dimensão, capacidade, idade, tipo de veículo, identificação visual, tipo de combustível).
Manutenção, segurança, limpeza e conservação	- Mantém veículos em perfeito estado de funcionamento; - Mantém veículos devidamente habilitados pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito. - Executa as manutenções preventiva e corretiva dos veículos, incluindo os serviços de funilaria, pintura, troca de pneus, lubrificação, bem como substituição de peças desgastadas. - Observa os demais itens relacionados no Manual de Inspeção Veicular.

Atendimento às obrigações e solicitações	- Substitui, de imediato e de forma automática, os veículos que atingem as idades máximas (em anos), contadas a partir da data dos correspondentes primeiros licenciamentos; - Substitui o veículo a qualquer tempo, caso se faça necessário, por motivo de abaloamento, reparos mecânicos, má conservação
Grupo 3 - Gerenciamento e Supervisão	
ITENS	DESCRIÇÃO
Periodicidade da Supervisão (preposto)	- Executa a supervisão na periodicidade acordada.
Gerenciamento das Atividades Operacionais	- Administra as atividades operacionais.
Atendimento às Solicitações	- Demonstra autonomia, atendendo às solicitações da Contratante e solucionando as ocorrências, conforme condições estabelecidas no contrato.
Grupo 4 - Funcionalidades Tecnológicas – confirmar com a CRIS	
ITENS	DESCRIÇÃO
Disponibilidade e armazenamento	- Disponibiliza acesso ao sistema eletrônico, através dos perfis exigidos no contrato, para a gestão em tempo real dos serviços prestados e consulta dos dados exigidos no contrato; - Adota as medidas de armazenamento local de dados nos veículos, em caso de perda de transmissão; e - Armazena os dados gerados durante a execução do contrato e os disponibiliza à Contratante nos termos do contrato.
Gestão de itinerários	- Possibilita o cadastro e gestão de trajetos (rotas) e sua visualização em mapa, conforme especificado no contrato; - Disponibiliza aos motoristas durante a execução da viagem visualização em mapa com navegação ponto a ponto com exibição de ponto de partida, pontos de parada para embarque/desembarque e ponto de chegada.

Gestão de passageiros	- Mantém regular o cadastro de passageiros, disponibilizando ferramentas para sua gestão; - Realiza o controle de acesso embarcado, com a coleta dos dados previstos no contrato; - Mantém em operação sistema para envio de mensagens para a notificação dos passageiros; e - Disponibiliza aplicativo móvel para uso dos passageiros, com as funções estabelecidas no contrato.
Gestão de veículos	- Disponibiliza a localização dos veículos em tempo