

TERMO DE REFERÊNCIA

*Prestação de serviços de gerenciamento e
intermediação de serviços de mobilidade
urbana para transporte de passageiros por
meio de aplicativo mobile e plataforma
web.*

Versão 06

Data de Elaboração: 10/04/2026

1 OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de Prestação de Serviços de Gerenciamento e intermediação de Serviços de Mobilidade Urbana para Transporte de Passageiros por carro privados ou táxi por meio de aplicativo mobile ou plataforma *web* com Pagamento Integrado entre as plataformas parceiras, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência, com a finalidade de atender a demanda identificada no âmbito da Diretoria-Geral de Segurança Institucional-DSI do **TCE-RJ**.

1.2 Nesta modalidade de solicitação de transporte terrestre o valor por quilômetro não é fixo e varia dependendo de fatores como a cidade, a categoria do veículo, a distância, o tempo da viagem e a demanda por corridas.

1.3 Portanto, a proposta vencedora deverá considerar todos os custos inerentes ao serviço concentrados no preço de tarifa unitária cobrada por viagem, conforme disposto no Anexo III – Edital.

1.4 Considerando a especificidade do modelo de negócio e a demanda pelos serviços de transporte terrestre de passageiros, conforme caracterizado no Estudo Técnico Preliminar, estima-se a realização de até **1320 (mil trezentos e vinte) viagens durante a vigência contratual**, com valor global para todos os custos provenientes da contratação limitado a **R\$ 252.871,41 (duzentos e cinquenta e dois mil, oitocentos e setenta e um reais e quarenta e um centavos)**.

1.4.1. A quantidade estimada é meramente referencial e não limita o número de viagens, podendo ser ultrapassada, desde que observado o valor global indicado no caput.

1.5 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e o **TCE-RJ**, tampouco quanto aos parceiros motoristas que irão realizar as viagens. Vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.6 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Federal nº 10.818, de 2021.

1.7 O objeto deste Termo de Referência será sob o Regime de Empreitada por Preço Unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei n. 14.133/2021.

1.8 A demonstração das funcionalidades previstas no Anexo A será realizada após a fase de julgamento das propostas, exclusivamente em relação ao licitante

provisoriamente classificado em primeiro lugar, antes da adjudicação e da homologação do certame, nos termos do art. 17, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

1.9. A não comprovação do atendimento integral aos requisitos funcionais implicará a desclassificação da proposta, com a convocação do licitante subsequente, observada a mesma sistemática.

2 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

2.1 O TCE-RJ, através da Diretoria-Geral de Segurança Institucional-DSI que pretende com a solução prover, com meios contratados o transporte terrestre de pessoas, observando as normas de segurança necessárias para garantir a integridade física dos usuários.

2.2 A contratação de que trata este estudo complementar o portfólio de meios de transporte da Coordenadoria Setorial de Transportes - COT, a qual vem adotando a gestão híbrida da atividade com frota própria, a utilização de veículos locados e transporte via táxi por aplicativo para atender as demandas por transporte de pessoas do TCE-RJ.

2.3 Considerada a forma mais onerosa de transporte, a administração de frota própria vem sendo gradualmente substituída por outras modalidades de terceirização, como a locação de veículos, o transporte via táxi por aplicativos e a utilização de plataforma integradora de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros, como se requer no presente.

2.4 A justificativa, a fundamentação e o objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares realizados pelo TCE-RJ.

2.5 Os serviços contemplados neste Termo de Referência possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

3 NATUREZA DO OBJETO

3.1. Os serviços contemplados neste Termo de Referência possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

4 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA DSI Nº 11/2025 - Prestação de serviços de gerenciamento e intermediação de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros por meio de aplicativo mobile e plataforma web.

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica, que está baseada na descrição da solução como um todo, indicada nos Estudos Técnicos Preliminares realizados pelo TCE-RJ.

4.1 DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1.1 A plataforma integradora de outras plataformas digitais de mobilidade urbana, as quais irão conectar passageiros a motoristas de táxi e veículos privados por meio de um aplicativo para smartphone e interface web, para realização de viagens.

4.1.2 O objeto principal é a prestação de serviço de transporte de passageiros sob demanda, com pagamento integrado e gestão centralizada, voltada para atender as demandas corporativas do TCE-RJ.

4.1.3 Intermediação digital: a plataforma atuará como aglutinadora de propostas de plataformas de intermediação digital entre motoristas e passageiros, a fim de obter e disponibilizar para execução da viagem sempre a proposta de menor valor entre aquelas enviadas pelas plataformas parceiras.

4.1.4 As plataformas parceiras de intermediação digital entre motoristas e passageiros atuam exclusivamente como mediadoras tecnológicas, não detendo ativos próprios - veículos, para a prestação dos serviços de transporte..

4.1.5 Concorrência para cada solicitação: A Contratada deverá manter, no mínimo, 3 (três) plataformas parceiras ativas de intermediação de transporte, entre especializadas em táxis e veículos particulares, para garantir concorrência efetiva no atendimento das solicitações de viagens .

4.1.6 Gestão corporativa integrada: a plataforma deverá possibilitar a configuração de perfis de uso, centros de custo, limites de valores e horários, agendamento de viagens com identificação prévia de motorista e veículo. Além de acompanhar em tempo real os deslocamentos dos colaboradores.

4.1.7 Usuários Previamente Cadastrados: o TCE-RJ será responsável por determinar quais usuários poderão utilizar seus logins para utilização plataforma, bem como os parâmetros de categorização e limites, conforme perfil.

4.1.8 Relatórios gerenciais e auditoria: A plataforma deve disponibilizar *dashboards* com métricas de uso, valores gastos, destinos e horários, facilitando a prestação de contas e o controle orçamentário pelo TCE-RJ, com as informações mínimas conforme disposto no item 4.3.14 e respectivos subitens deste TR.

4.1.9 Pagamento centralizado: o sistema deve centralizar o pagamento de todas

as corridas e custos correlatos, inclusive passagens em pedágios, consolidando-os em fatura mensal única, com integração contábil e financeira, de modo a eliminar a necessidade de reembolsos individuais.

4.1.10 Segurança e rastreabilidade: todas as viagens serão monitoradas, com histórico de rotas, identificação de motorista e usuários, além de suporte em tempo real.

4.1.11 Categorização: A plataforma deverá permitir a categorização de usuários, motoristas e veículos.

4.2. FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.2.1. A Contratada cederá o direito de uso da plataforma e painel gerencial ao Contratante, que indicará os usuários autorizados. O quantitativo estimado é de 1.283 (mil duzentos) usuários cadastrados, correspondente ao quadro atual de servidores e colaboradores do TCE-RJ.

4.2.2. O Contratante poderá incluir ou excluir usuários autorizados a qualquer tempo, mediante solicitação formal, devendo a Contratada atender em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, sem custo adicional.

4.2.3. A plataforma deverá atender, no mínimo, a todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro e a todas as capitais brasileiras.

4.2.4. A cobertura dos serviços deverá abranger, adicionalmente, todas as demais cidades brasileiras em que a plataforma possua parceiro atuante.

4.2.5. Os serviços deverão estar disponíveis ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. ;

4.2.6. Todos os impostos, taxas, seguros e demais custos inerentes aos serviços aqui descritos, bem como os valores referentes ao pagamento de pedágios existentes nos trajetos das viagens ocorrerão por conta da Contratada.

4.2.7. Cabe ao Contratante apenas um único pagamento mensal, composto pelo valor efetivo das viagens às plataformas ou motoristas parceiros, o valor fixo por corrida referente ao serviço de acordo com a proposta, acrescido do repasse do pagamento de pedágios, se houver.

4.2.7.1. A fatura mensal deverá discriminar os valores de pedágios pagos em cada viagem do período para permitir a fiscalização contratual a devida verificação.

4.2.8. Somente usuários previamente cadastrados pelo TCE-RJ poderão realizar viagens cobertas por esta contratação.

4.2.9.A Contratada deverá alertar às plataformas parceiras sobre disponibilizar veículos quando solicitados, em perfeitas condições de uso, para atender às demandas deste contrato, sendo que os mesmos deverão obedecer às disposições da Lei nº 9.503/1997 e demais normas do CONTRAN, no que couber, atendendo, no mínimo, as especificações do item seguinte:

4.2.9.1.Os veículos oferecidos pela Contratada deverão estar em perfeitas condições de uso e estado de conservação e higienização, e estarem devidamente registrados/licenciados pelo Departamento de Trânsito (DETRAN) de qualquer Estado da Federação.

4.2.9.2.Caso a prestação do serviço seja realizada pela Contratada por meio de agenciamento de serviço de táxi, os veículos também devem atender às disposições legais e normativas, que regula a atividade no município de origem.

4.2.10.Quanto aos motoristas parceiros, a serem alocados nas atividades, deverão possuir as seguintes habilidades e pré-requisitos:

4.2.10.1.Possuir, no mínimo, Carteira Nacional de Habilitação – CNH categoria “B”, devendo a mesma estar em dia com a legislação;

4.2.10.2.Apresentar-se com vestimentas compatíveis com o serviço e asseado.

4.2.10.3. Ter capacidade de se comunicar para consultar o itinerário das viagens por meio de mapas físicos e digitais, de se comunicar com passageiros, transeuntes e outros veículos no trânsito., .

4.2.10.4.Motoristas avaliados com menos de 80% de satisfação pelos usuários não devem ser disponibilizados pela plataforma para realização das viagens desta contratação.

4.3.ROTINAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.3.1.A plataforma disponibilizará acesso a cada usuário via aplicativo para smartphone para solicitação de viagem, na qual sempre apresentará o nome do motorista, o modelo e placa do veículo, a origem, o destino, estimativa do tempo de chegada ao destino e o valor a ser cobrado pela viagem.

4.3.2.O tempo máximo de espera do usuário pelo veículo será de 15 (quinze) minutos, após esse período, a viagem não será considerada satisfatória e será contabilizada para efeito de aferição da qualidade dos serviços.

4.3.3.Todas as solicitações de viagens somente serão realizadas via aplicativo da plataforma instalado previamente no smartphone dos usuários autorizados nos sistemas operacionais Android e IOS, no mínimo, ou através de plataforma WEB nos

sistemas operacionais Linux (Ubuntu) e Windows, no mínimo.

4.3.4. O Contratante definirá os parâmetros de categorias de veículos e limites de utilização de acordo com o perfil do usuário.

4.3.5. A plataforma deverá permitir avaliação do serviço pelo usuário via aplicativo e/ou ambiente WEB, com campo de observação.

4.3.6. No final de cada viagem exitosa deverá ser disponibilizado ao usuário e aos servidores responsáveis pela gestão da operação do contrato um breve relatório contendo o histórico do atendimento com: endereço de origem e destino, quilometragem percorrida, tempo decorrido, identificação do veículo, do motorista e valor da viagem. Poderão ser enviadas as informações por e-mail ou app de conversação.

4.3.7. Preferencialmente, a viagem deverá ter rotas mais rápidas entre a origem e o destino, contanto que não afete a segurança dos usuários e motorista.

4.3.8. O usuário deverá ter acesso ao relatório e histórico de suas próprias viagens;

4.3.9. O serviço poderá ser compartilhado entre mais de um usuário do TCE-RJ, respeitando a capacidade de passageiros do veículo;

4.3.10. Não poderão ser cobrados adicionais de bagagem ou passageiros;

4.3.11. Não poderão ser cobrados pelos motoristas das plataformas parceiras qualquer preço aos usuários cadastrados pela Contratante à qualquer título que seja;

4.3.12. Não haverá cobrança adicional por eventuais múltiplas paradas ou tempo de espera.

4.3.13. Do Cancelamento da Viagem: o usuário poderá cancelar a solicitação de viagem sem qualquer ônus ao Contratante e nas seguintes condições:

4.3.13.1. Cancelamento antes da confirmação: a qualquer tempo, antes que um motorista aceite a solicitação;

4.3.13.2. Cancelamento após confirmação: até 5 (cinco) minutos após a aceitação pelo motorista, desde que este ainda não tenha se deslocado significativamente em direção ao local de embarque (conforme rastreamento da plataforma);

4.3.13.3. Cancelamento por atraso do motorista: quando o motorista não chegar ao local de embarque no prazo estimado pela plataforma acrescido de 10 (dez) minutos de tolerância;

4.3.13.4. Cancelamento por inadequação do serviço: quando o veículo ou motorista apresentarem condições inadequadas de higiene, segurança ou conservação, mediante justificativa registrada na plataforma.

4.3.13.5. Eventuais taxas de cancelamento cobradas pelas plataformas parceiras,

em razão de políticas próprias dessas plataformas, serão integralmente de responsabilidade da Contratada, devendo estar contempladas no valor proposto na licitação.

4.3.13.6. A Contratada deverá adotar mecanismos junto às plataformas parceiras para minimizar ou eliminar a incidência de taxas de cancelamento para as viagens corporativas do TCE-RJ.

4.3.13.7. Cancelamentos fora das condições previstas nos subitens 4.3.13.1 a 4.3.13.4 poderão implicar cobrança de taxa de cancelamento, conforme política da plataforma parceira que atendeu a solicitação, limitada ao valor máximo de R\$ 5,00 por ocorrência.

4.3.14. Nos casos de falha mecânica, eventos fortuitos, manutenção corretiva etc em que seja interrompida a viagem, poderá o usuário solicitar nova viagem para continuar o seu trajeto, não sendo obrigado a aguardar a resolução do problema da primeira viagem. O valor cobrado pela primeira viagem sem êxito deverá ser respectivo ao trajeto realizado e não de toda a viagem.

4.3.15. Da Gestão da plataforma pelo Contratante: serão concedidas pela contratada, no mínimo, 05 logins com senhas de acesso ao painel gerencial, aos servidores determinados pela Coordenadoria Setorial de Transportes-COT do TCE-RJ para gestão e acompanhamento da execução contratual.

4.3.16. Através do painel gerencial a Contratante poderá extrair relatórios gerenciais e acompanhar as viagens solicitadas em tempo real via WEB, ainda ver históricos de chamadas, com filtros por datas, períodos, usuários e plataformas, além dos seguintes dados mínimos relativos às solicitações:

4.3.16.1. Identificação do motorista;

4.3.16.2. Valor da corrida;

4.3.16.3. Valores acrescidos pela prestação de serviços, como pedágios, dentre outros, que também deverão ser aprovados e confirmados pelos usuários ao final da corrida;

4.3.16.4. Origens;

4.3.16.5. Destinos;

4.3.16.6. Rota percorrida – mediante gráfico (mapa) do trajeto percorrido;

4.3.16.7. Quilometragem realizada por viagem, por usuário ou mensal;

4.3.16.8. Horários de agendamento e/ou da solicitação de viagens;

4.3.16.9. Identificação da plataforma parceira utilizada para contato com o motorista;

4.3.16.10. Identificação do usuário de cada viagem;

4.3.16.11. Identificação da unidade organizacional do Contratante, à que está vinculado Usuário;

4.3.16.12. Justificativa da corrida;

4.3.16.13. Hora da solicitação e hora de embarque com início da viagem;

4.3.16.14. Hora de Chegada aos destino com tempo médio de duração das viagens;

4.3.16.15. Relatórios de gastos por usuário, gastos por Unidade organizacional do usuário e gastos por períodos;

4.3.16.16. Relatório de indisponibilidade de viagens nas áreas cobertas pela plataforma;

4.3.16.17. Relatórios de chamadas de suporte técnico com data e hora de abertura, status e data e hora de conclusão;

4.3.17. Demais informações poderão ser solicitadas pelo fiscal do contrato a fim de subsidiar seus relatórios de acompanhamento contratuais:

4.3.17.1. Agendamento: Os agendamentos de viagens diretamente na plataforma, poderão ser realizados pelos servidores que farão a gestão da operação do contrato e pelos usuários, à critério da Contratante;

4.3.17.2. O agendamento deverá ocorrer no prazo máximo de 48 (vinte quatro) horas anteriores ao início da viagem.

4.3.18. A contratada terá até 24 horas anteriores ao início da viagem para confirmar o agendamento.

4.3.19. Do Treinamento: A contratada deverá fornecer treinamento para capacitação de até 5 (cinco) servidores a serem indicados pela Coordenadoria Setorial de Transportes-COT para gerenciamento do sistema, sem ônus ao TCE-RJ.

4.3.19.1. O treinamento deverá ser realizado no período de expediente, nas dependências do TCE-RJ ou de forma remota, através de ferramentas de comunicação disponibilizadas pela Contratada, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas.

4.3.20. Manutenção e Suporte: a Contratada deverá disponibilizar suporte técnico 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por semana, por telefone, e-mail ou aplicativo de conversação ou qualquer outro meio de comunicação a ser acordado entre a Contratada e a Contratante.

4.3.21. Da Proteção de Dados: todo tratamento de dados sensíveis deve aderir rigorosamente aos dez princípios estabelecidos no Art. 6º, bem como os demais preceitos previstos da Lei Geral de Proteção de Dados conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

4.3.21.1. Garantir que os dados que foram e serão obtidos e fornecidos de forma lícita, com base legal apropriada nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018. Limitando-se estritamente às finalidades necessárias para a execução deste objeto. -

4.3.21.2. Utilizar sistemas e medidas técnicas/administrativas aptas a proteger os dados. Em caso de incidentes, as partes estabelecerão mútua cooperação para apuração, preservando-se todas as informações e evidências;;

4.3.21.3. Assegurar mecanismos que viabilizem o pleno exercício dos direitos dos titulares (como acesso, correção e exclusão, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

4.3.21.4. Manter avaliação e auditorias periódicas sobre o tratamento de dados para garantir a segurança e a integridade dos serviços;†

4.3.21.5. Reportar à Contratada de imediato (preferencialmente em até 24 horas), qualquer incidente de segurança ou vazamento de dados, independentemente de envolver usuários autorizados pelo TCE-RJ ou terceiros; .

4.3.22. Serviços Eventuais: Poderão ser agendados serviços de transporte de passageiros com veículos blindados, micro-ônibus, vans ou qualquer outro veículo especial, desde que estejam disponíveis na plataforma.

4.3.22.1. Apenas os servidores responsáveis pela gestão e operação do contrato em tela poderão realizar agendamento ou solicitação de viagens de veículos especiais.

4.4. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.4.1. O serviço poderá ser solicitado por usuário com cadastro previamente autorizado pelo TCE-RJ, a qualquer hora e em qualquer dia da semana, em qualquer localidade do Brasil onde operem as plataformas parceiras, para o destino que se fizer necessário, sendo obrigatória a cobertura de todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro e de todas as capitais brasileiras.

4.5. SIGILO DE INVIOABILIDADE

4.5.1. A contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de fornecimento

dos produtos objeto deste Termo de Referência.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses e começará a contar a partir da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitido pela Coordenadoria Setorial de Transportes-COT do TCE-RJ.

5.2. O prazo de início dos serviços ou de execução poderá ser prorrogado mantidas as demais condições da contratação e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que ocorram motivos devidamente evidenciados e sujeitos à análise prévia do setor requisitante e aprovação da Administração do TCE-RJ.

5.3. O eventual pedido de prorrogação, deverá ser encaminhado à Coordenadoria de Gestão Administrativa e Contratual (CGA), localizada na Praça da República, nº 7 - 5º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ, com contato pelos telefones (21) 3231-5213 ou (21) 3231-5291 e e-mail cga@tcerj.tc.br, acompanhado de justificativa formal detalhando as razões que impossibilitaram o cumprimento do prazo original, como imprevistos, circunstâncias alheias ao controle do fornecedor ou atrasos causados por fatores externos, devendo ser encaminhado antes do vencimento do prazo estabelecido.

6. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO.

6.1. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitido *pela* Coordenadoria Setorial de Transportes - COT do **TCE-RJ**, após a formalização deste **CONTRATO** e da sua publicação no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**.

6.2. O prazo de vigência do **CONTRATO** poderá ser prorrogado, em periodicidade sucessiva em relação ao seu prazo inicial, respeitado o prazo máximo de 10 (dez) anos previsto no artigo 107 da Lei Federal 14.133/21, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada ou a sua extinção sem ônus para qualquer das partes.

6.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1.1. Executar os serviços contratados conforme especificações deste termo

TERMO DE REFERÊNCIA DSI Nº 11/2025 - Prestação de serviços de gerenciamento e intermediação de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros por meio de aplicativo mobile e plataforma web.

e de sua proposta, com a alocação dos empregados e recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, bem como providenciar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade necessárias para execução do objeto;

7.1.2. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

7.1.3. Executar os serviços objeto do presente termo rigorosamente no prazo pactuado, bem como cumprir todas as demais obrigações impostas pelo Edital e seus anexos;

7.1.4. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação exigidas no edital;

7.1.5. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos e preços de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação;

7.1.6. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

7.1.7. Responsabilizar-se e indenizar por eventuais danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização, ficando o **TCE-RJ** autorizado a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.1.8. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, observando, ainda, as normas de segurança da Contratante, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

7.1.9. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da

Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015;

7.1.10. As obrigações e responsabilidades da contratada serão suspensas se a prestação dos serviços for obstada por motivo de greve, sabotagem, rebelião e/ou enchente, comprovada- mente, imprevisíveis e alheios ao controle da mesma, devendo nesses casos o evento motivador da paralisação dos serviços ser comunicado, formalmente, ao **TCE-RJ**, em 24h (vinte e quatro horas) de sua ocorrência;

7.1.11. Credenciar, junto ao **TCE-RJ**, preposto(s) que atenderá(ão) às requisições dos serviços e receberá(ão) as instruções do responsável pelo gerenciamento e fiscalização, bem como prestará(ão) às autoridades competentes as informações e assistência necessárias ao bom cumprimento de suas funções durante a execução contratual;

7.1.12. Atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela Fiscalização;

7.1.13. Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização da Contratante;

7.1.14. Garantir acesso, a qualquer tempo, da Fiscalização ao serviço em contratação;

7.1.15. Cientificar, imediatamente, à Fiscalização qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar no serviço;

7.1.16. É vedada a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

7.1.17. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto a ser executado.

7.1.18. Disponibilizar suporte técnico 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por se- mana, por telefone, e-mail ou outro meio de comunicação a ser acordado entre A contratada e a Contratante.

7.2. OBRIGAÇÕES DO TCE-RJ:

7.2.1. Expedir a Autorização de Início de Serviços necessária para o começo da prestação de serviços por parte da contratada.

7.2.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contra- tuais, inclusive permitindo o acesso de prepostos ou representantes da contratada às depen- dências da contratante relacionadas à

execução do objeto deste Termo de Referência;

7.2.3. Promover o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratado, verificando, ainda, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação e prestando as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratado, que venham a ser solicitados por representante legal ou preposto da contratada;

7.2.4. Reservar à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos contratualmente e tudo o mais que se relacione com a prestação dos serviços, desde que não acarrete ônus para o **TCE-RJ** ou modificação das obrigações;

7.2.5. Notificar a contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

7.2.6. Manter, através da Fiscalização, registros de ocorrências com a junção de documentos relacionados com eventuais serviços realizados em desconformidade com a contratação.

7.2.7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos com as especificações constantes do termo de referência, edital de licitação e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

7.2.8. Efetuar o pagamento à contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos contratualmente;

7.2.9. Conduzir os procedimentos relativos a aplicação de reajuste e revisão de preços, se cabível;

7.2.10. Aplicar à contratada, penalidades administrativas por descumprimento das obrigações contratuais e do edital de licitação;

7.2.11. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

9. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVAS

9.1. Será admitida a participação de licitantes em regime de consórcio.

9.2. As empresas consorciadas apresentarão compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito por todas, onde deverá estar indicada a empresa líder como responsável principal perante o TCE-RJ por todos os atos praticados pelo consórcio.

9.3. Cada um dos membros do consórcio deverá comprovar, individualmente, os requisitos de habilitação, mediante a apresentação da documentação comprobatória.

9.4. As empresas consorciadas poderão, todavia, somar os seus quantitativos técnicos e econômico-financeiros, estes últimos na proporção da respectiva participação no consórcio, para a finalidade de atingir os limites fixados para tal objetivo no edital de licitação.

9.5. Será admitida a participação de cooperativas na presente licitação, desde que regularmente constituídas e em funcionamento, nos termos da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, e que comprovem capacidade técnica, operacional, econômica e tecnológica compatível com o objeto da contratação.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Não será admitida a subcontratação, sub-rogação, cessão ou transferência no todo ou em parte do objeto.

11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

11.1. O gerenciamento e a fiscalização do contrato caberão, respectivamente, aos servidores da Coordenadoria de Gestão Administrativa de Contratos-CGA e da Coordenadoria Setorial de Transportes-COT, da DSI, do TCE-RJ, que determinará(ão) o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Resolução TCE nº 379/2021, na(s) sua(s) falta(s) ou impedimento(s), ao(s) seu(s) substituto(s).

11.2. Ficam reservados ao Gestor do contrato, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para o TCE-RJ ou modificação da contratação.

11.3. As decisões que ultrapassarem a competência do gestor do contrato deverão ser solicitadas formalmente à autoridade administrativa imediatamente superior, em tempo hábil para a adoção de medidas.

11.4. A contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela Gestão e Fiscalização,

obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades.

11.5.A existência e a atuação da gestão e da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Contratante ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da sua execução contratual não implicará corresponsabilidade da Contratante ou de seus prepostos, devendo, ainda, a contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato a Contratante dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

12.1.Executados os serviços, na forma estipulada neste termo de referência, a contratada enviará o relatório com as viagens e a soma dos valores referentes ao período (mensal), os serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de 03 dias úteis, após realizada a conferência e verificação do teor do respectivo documento fiscal com os relatórios emitidos pela contratada, com a necessária atestação da fatura mensal.

13. FORMA DE PAGAMENTO

13.1.A contratada deverá apresentar à Coordenadoria de Gestão Administrativa de Contratos (CGA), até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao encerramento do período de adimplemento, o relatório de cobrança mensal, acompanhado do seguinte documento:

13.1.1. O Relatório deverá discriminar todas as viagens realizadas no período, com a identificação individualizada de cada corrida, os eventuais custos com pedágio, discriminadamente, e a soma dos respectivos valores;

13.2.Para execução do pagamento, a contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial que apresentou a documentação na fase de habilitação, sem emendas, rasuras ou borrões, legível e em nome do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – **TCE-RJ**, CNPJ/MF nº 30.051.023/0001-96, situado à Praça da República, nº 70, 5º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ.

13.3.O pagamento será efetuado pelo TCE-RJ em parcelas, à medida que o objeto for executado, mediante crédito em conta corrente da Contratada até o 30º

(trigésimo) dia consecutivo, contado da atestação da nota fiscal, verificado o recebimento do objeto contratual e cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas, bem como observadas as condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e a ordem cronológica prevista no artigo 141 da Lei Federal nº 14.133/21.

13.4. Verificado qualquer erro, o documento de cobrança será devolvido à Contratada, e o prazo para pagamento será contado somente a partir da data de reapresentação da nota fiscal/fatura isenta de erros.

13.5. Os pagamentos estarão sujeitos a ajustes/descontos em decorrência do eventual de-satendimento das metas previstas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelecido neste Termo de Referência.

13.6. No caso da ocorrência de descontos, a contratada deverá ser comunicada previamente para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme artigo 50 da IN ME nº 05/2017.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. No caso de descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência e do correspondente instrumento de contratação, o TCE-RJ, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da lei civil, aplicará à CONTRATADA, conforme o caso, as penalidades previstas nos artigos 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/21, bem como, no que couber, as disposições contidas na Lei Estadual nº 287/79 e suas regulamentações.

14.2. Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Item 14.1 do Termo de Referência, no edital e no instrumento contratual, a Contratada estará sujeita a multas no caso da ocorrência das situações correlacionadas e graduadas adiante, relacionadas especificamente a efetiva execução do objeto, relevadas possíveis justificativas que possam ser apresentadas por parte da contratada e aceitas pelo TCE-RJ.

14.3. Decorridos 20 (vinte) dias da convocação para assinatura do Contrato (ou retirada/aceite de empenho ou instrumento equivalente), sem a manifestação do adjudicatário, ficará configurada a recusa a que alude o § 5º do artigo 90 da Lei Federal 14.133/21, sujeitando-a ao Impedimento de Licitar e Contratar pelo período

de 1 (um) ano, além da aplicação da multa prevista no item 1 da Tabela de Eventos, devidamente convertida em compensatória, na forma do parágrafo único do artigo 162 da Lei Federal 4.133/21.

14.4.A inexecução total da avença contratual sujeitará o contratado a multa compensatória de 20% do valor da contratação, além da possibilidade da aplicabilidade do Impedimento de Licitar e Contratar pelo período de 1 (um) ano.

14.5.As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si, não sendo ainda compensatórias diante da sua natureza, seja por mora ou pena, ressalvadas a exceção prevista do parágrafo único do artigo 162 da Lei Federal 4.133/21.

14.6. Observado reiterados atrasos injustificados durante a execução contratual, a multa de mora aplicada poderá ser convertida em compensatória, podendo a Administração promover a extinção unilateral com a aplicação cumulada de outras sanções administrativas, consoante disposições contidas no caput e § único do artigo 162 da Lei Federal nº 4.133/2021.

14.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, se existente, ou será cobrada judicialmente.

14.8. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as sanções de Advertência, Impedimento de Licitar e Contratar, e com a Declaração de Inidoneidade de Licitar ou Contratar.

14.9. A aplicação de multas não elidirá, em face do descumprimento do pactuado, o direito do TCE-RJ de rescindir de pleno direito o contrato, independente de ação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

ITEM	CONDUTA	MULTAS	BASE
1	O atraso injustificado na assinatura do contrato, fora do prazo definido previamente no edital de licitação	Multa moratória, de 0,5%, por dia	Valor Adjudicado

ITEM	CONDUTA	MULTAS	BASE
	e seus anexos	de atraso injustificado, limitado a 10%	
2	O atraso injustificado, para iniciar a execução do objeto no prazo previsto no instrumento contratual, edital de licitação e seus demais anexos (art.162 da Lei Federal 14.133/21)	Multa moratória, de 1 %, por dia de atraso injustificado, limitada até 30%	Valor do Contrato
3	A não disponibilização de canal de atendimento, seja telefônico ou por meio digital , inviabilizando a devida comunicação com a contratado	Multa compensatória de 1%, duplicada na reincidência, limitada a 10%	Valor do Contrato
5	Desatender as determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução contratual , assim como as de seus superiores (inciso II do art. 137 da Lei Federal 14.133/21)	Multa compensatória de 1%, por ocorrência, limitada a 10%	Valor do Contrato
6	Não apresentar documentos de comprovação fiscal exigidas na fase de pagamento da prestação de serviços , previstas no instrumento contratual ou edital e seus anexos (inciso I do art. 137 da Lei Federal 14.133/21)	Multa compensatória de 1% por ocorrência	Valor do Contrato
7	Efetuar a subcontratação total ou parcial do objeto , não admitida no contrato ou edital e seus anexos (inciso I do art. 137 da Lei Federal 14.133/21)	Multa compensatória de 20%	Valor do Contrato
8	Paralisar o serviço/fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração (inciso I do art. 137 da Lei Federal 14.133/21)	Multa compensatória de 20%	Valor remanescente do Contrato

15. SUSTENTABILIDADE

15.1. O fornecedor deverá cumprir as orientações da Instrução Normativa nº 1/2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, em seus artigos 5º e 6º, no que couber.

15.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

TERMO DE REFERÊNCIA DSI Nº 11/2025 - Prestação de serviços de gerenciamento e intermediação de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros por meio de aplicativo mobile e plataforma web.

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação serão atendidas pela dotação a ser indicada no instrumento convocatório.

17. CONSIDERAÇÕES GERAIS

17.1. O presente termo de referência foi concebido com base nas normas legais aplicadas à matéria e nas premissas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE-RJ.

17.2. Este termo de referência constituirá parte integrante do instrumento de contratação a ser instaurado para viabilizar a contratação de empresa devidamente qualificada e que apresente o melhor preço para fornecimento do bem objeto desta demanda.

18. ANEXOS.

18.1. Anexo A – Demonstração de Funcionalidade.

18.2. Anexo B – Instrumento de medição de Resultado - IMR, para a adequada avaliação da qualidade dos serviços.

Rio de Janeiro, 10 de abril de 2026.

Elaborado por:

Aprovado por:

**Carla Gil de
Alcantara
Pizetta:0252955
0727**

Assinado de forma
digital por Carla Gil de
Alcantara
Pizetta:02529550727
Dados: 2026.04.13
14:24:33 -03'00'

**Renato
Valdemar
Barroso da
Costa:092112
60779**

Assinado de forma
digital por Renato
Valdemar Barroso
da
Costa:09211260779
Dados: 2026.04.13
14:44:58 -03'00'

ANEXO A – Demonstração de Funcionalidade

Declaramos ter ciência que ao longo do processo de aceitação da proposta deverão ser realizadas as demonstrações das funcionalidades do aplicativo listadas abaixo para avaliação dos requisitos.

ITEM DO TR	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	ATENDIDO (SIM/NÃO)
4.1.3	Intermediação digital	
4.1.5	Concorrência para cada solicitação	
4.1.6	Gestão corporativa integrada	
4.1.8	Relatórios gerenciais e auditoria	
4.1.9	Pagamento centralizado	
4.1.11	Categorização	
4.3.1	Solicitação de viagem via aplicativo	
4.3.3	Funcionamento nos sistemas operacionais	
4.3.5	Avaliação pelo usuário	
4.3.17.1	Agendamento de viagens	

Assim, todos os requisitos constantes na tabela acima devem ser atendidos, de forma que, em caso um deles não o seja, a proposta não será aceita.

(local e data)_____

Assinatura devidamente identificada_____

ANEXO B – Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

(avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador 01			
01 – Tempo de atendimento depois de efetuada a solicitação de viagem.			
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir o transporte eficiente dos servidores do TCE-RJ com tempo razoável de espera		
Meta a cumprir	Até 15 minutos após o chamado		
Instrumento de medição	Tempo de espera máximo de 15 (quinze) minutos entre o chamado e o embarque, conforme previsto no Item 4.3.2 do Termo de Referência, que determina o registro da hora da solicitação e da hora do embarque como dados integrantes da base de informações do relatório de controle.		
Forma de acompanhamento	Os atrasos serão formalmente anotadas em Controle a ser elaborado/mantido entre as partes, com base nos dados gerados		
Periodicidade	Mensal		
Mecanismo de Cálculo	Serão aplicados os respectivos percentuais de descontos nas seguintes referências de pontualidades, sendo tolerável até 5% das chamadas ultrapassarem esse tempo:		
	Faixa	Percentual de tolerância de espera acima de 15 minutos	Percentual de desconto
	01	Até 5%	0%
	02	de 5 % a 10%	5%
	03	de 10 % a 20%	10%
	04	20 a 30%	20%
	05	Acima de 30%	30%

TERMO DE REFERÊNCIA DSI Nº 11/2025 - Prestação de serviços de gerenciamento e intermediação de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros por meio de aplicativo mobile e plataforma web.

Início da vigência	Termo de Autorização de Início dos Serviços
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Quantidade de chamadas com tempo superior a 15 minutos será contabilizada e analisada de acordo com seu percentual no total de chamadas do mês em aferição, sendo aplicado o percentual de desconto correspondente.</p> <p>Exemplo:</p> <p>Total de chamadas no mês = 100</p> <p>Chamadas com tempo de espera até 15 minutos = 90</p> <p>Chamadas com tempo de espera acima de 15 minutos = 10</p> <p>Percentual de tolerância de espera acima de 15 minutos = 10%</p> <p>Percentual de desconto aplicado = 05%</p> <p>Os descontos serão sobre o valor mensal de cobrança do valor da tarifa de serviços.</p>
Sanções	<p>Verificado o não atendimento do tempo máximo de espera de 15 (quinze) minutos entre o chamado e o embarque, incidirão as seguintes penalidades progressivas:</p> <p>Advertência + Multa de 5%: quando, em um trimestre, houver ao menos 1 (um) mês com aplicação de desconto igual ou superior a 5%;</p> <p>Advertência + Multa de 10%: quando, em um semestre, houver 2 (dois) meses, consecutivos ou não, com aplicação de desconto igual ou superior a 10%;</p> <p>Multa de 20% + possibilidade de rescisão unilateral: quando, em um semestre, houver 3 (três) meses, consecutivos ou não, com aplicação de desconto igual ou superior a 10%.</p> <p>Os descontos aplicados terão por base a mesma lógica adotada nas faixas de ajuste de pagamento previstas neste Termo de Referência.</p>

Indicador 02	
02 – Indisponibilidade do serviço.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade do serviço de transporte aos servidores do TCE-RJ em regime ininterrupto, 24 (vinte e

TERMO DE REFERÊNCIA DSI Nº 11/2025 - Prestação de serviços de gerenciamento e intermediação de serviços de mobilidade urbana para transporte de passageiros por meio de aplicativo mobile e plataforma web.

	quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, abrangendo todas as funcionalidades do sistema nas áreas definidas no objeto contratua.										
Meta a cumprir	24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana)										
Instrumento de medição	Para fins de aferição, considera-se indisponibilidade toda solicitação de viagem em que não haja motorista disponível ou em que o sistema, por qualquer de suas opções, não apresente viabilidade de funcionamento nas áreas cobertas obrigatoriamente e nas áreas em que a contratada mantenha aplicativos/motoristas parceiros, com base nos registros descritos no Item 4.3.16.16 do Termo de Referência.										
Forma de acompanhamento	As ocorrências serão formalmente registradas em instrumento de controle elaborado e mantido em conjunto pelas partes, com base nos dados descritos no Item 4.3.16.17 do Termo de Referência, e apuradas até o 25º (vigésimo quinto) dia do período de aferição, a contar do Termo de Autorização de Início dos Serviços										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo	<p>Para fins de cálculo, será adotada a seguinte fórmula:</p> <p>T= Total de solicitações = (V + N)</p> <p>V = Total de Viagens Atendidas</p> <p>N= Total de Viagens não atendidas</p> <p>N (%) = $\left(\frac{N}{(V+N)}\right) \times 100$</p>										
Início da vigência	Termo de Autorização de Início dos Serviços										
Faixas de ajuste no pagamento	<table> <tr> <th>percentual de viagens não atendidas – N (%)</th><th>Percentual de desconto aplicado</th></tr> <tr> <td>N = 0,1 % a 2%</td><td>Sem desconto</td></tr> <tr> <td>2 < N ≤ 4%</td><td>5% (cinco por cento)</td></tr> <tr> <td>4 < N ≤ 6%</td><td>10% (dez por cento)</td></tr> <tr> <td>N > 6%</td><td>20% (vinte por cento)</td></tr> </table>	percentual de viagens não atendidas – N (%)	Percentual de desconto aplicado	N = 0,1 % a 2%	Sem desconto	2 < N ≤ 4%	5% (cinco por cento)	4 < N ≤ 6%	10% (dez por cento)	N > 6%	20% (vinte por cento)
percentual de viagens não atendidas – N (%)	Percentual de desconto aplicado										
N = 0,1 % a 2%	Sem desconto										
2 < N ≤ 4%	5% (cinco por cento)										
4 < N ≤ 6%	10% (dez por cento)										
N > 6%	20% (vinte por cento)										

	Os descontos serão aplicados uma única vez por período de aferição mensal , incidindo exclusivamente sobre o valor da tarifa de intermediação de serviços, não alcançando os valores efetivos das viagens nem os repasses de pedágios, quando houver.
Sanções	<p>Além dos descontos, incidirão as seguintes penalidades progressivas:</p> <p>Advertência + Multa de 5%: quando, em um trimestre, houver ao menos 1 (um) mês com aplicação de desconto igual ou superior a 5%;</p> <p>Advertência + Multa de 10%: quando, em um semestre, houver 2 (dois) meses, consecutivos ou não, com aplicação de desconto igual ou superior a 10%;</p> <p>Multa de 20% + possibilidade de rescisão unilateral: quando, em um semestre, houver 3 (três) meses, consecutivos ou não, com aplicação de desconto igual ou superior a 10%.</p> <p>Os descontos aplicados seguirão a mesma lógica das faixas de ajuste de pagamento previstas neste Termo de Referência</p>

Indicador 03	
03 – Tempo de atendimento para resolução de problemas na apresentação e/ou inconsistências dos relatórios.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos dados gerados no sistema, objetivando subsidiar a gestão da COT e atuação da fiscalização contratual com informações precisas e consistentes.

Meta a cumprir	Os problemas identificados nos dados do sistema deverão ser solucionados em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas da abertura do chamado										
Instrumento de medição	Abertura de chamado por e-mail, disponibilizado pela Contratada, remetido pelo Fiscal do Contrato ou pessoa designada pela Coordenadoria Setorial de Transportes – COT.										
Forma de acompanhamento	As indisponibilidades serão formalmente anotadas em Controle a ser elaborado/mantido entre as partes, com base nos dados gerados no item 4.3.16.17 do TR.										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo	<p>Cada chamado será analisado individualmente e servirá como métrica para apuração de desconto sobre o valor mensal a ser pago. Para fins de cálculo, será gerado o Fator NH (Número de Horas), obtido pela razão entre o tempo efetivo de atendimento e o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas estabelecido. O tempo para atendimento deverá ser de no máximo 72h após a abertura do chamado (e-mail), gerando o fator Número de Horas – NH.</p> <p>Ex.: $NH = \frac{X}{48h}$</p>										
Início da vigência	Termo de Autorização de Início dos Serviços										
Faixas de ajuste no pagamento	<p>O resultado do Fator NH determinará o percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor total mensal da tarifa de serviços, conforme a seguinte tabela:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fator NH</th><th>Desconto sobre o valor mensal</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$NH \leq 1$</td><td>Não incide desconto</td></tr> <tr> <td>$1 < NH \leq 2$</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>$2 < NH \leq 3$</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>$NH > 4$</td><td>5%</td></tr> </tbody> </table> <p>Os descontos serão sobre o valor total mensal da tarifa de serviços.</p>	Fator NH	Desconto sobre o valor mensal	$NH \leq 1$	Não incide desconto	$1 < NH \leq 2$	2%	$2 < NH \leq 3$	3%	$NH > 4$	5%
Fator NH	Desconto sobre o valor mensal										
$NH \leq 1$	Não incide desconto										
$1 < NH \leq 2$	2%										
$2 < NH \leq 3$	3%										
$NH > 4$	5%										
Sanções	<p>A cada trimestre se 01 mês aplicando percentual de desconto de 2% ou acima – Multa de 1%.+ advertência.</p> <p>A cada semestre se em 02 (dois) meses consecutivos ou não aplicando percentual de desconto de 3% ou acima – Multa de 10%.+ advertência.</p>										

	<p>3 meses consecutivos ou não no semestre aplicando percentual de desconto de 3% ou acima – Multa de 20%.+ opção de rescisão unilateral;</p> <p>Os descontos terão por base a mesma lógica adotada nas faixas de ajustes de pagamento.</p>
--	---