



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

TERMO DE REFERÊNCIA - TR
SECRETARIA DE SAÚDE

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada em Transporte terrestre individual de passageiros, por meio de aplicativo mobile, para deslocamento que possibilite a operação e a gestão dos atendimentos via portal web, para atendimento das demandas de pacientes e servidores a serviço da Secretaria Municipal de Saúde.

Nº de Item	Especificação do Objeto	Unid. De medida	Quant.	Valor de Referência Unitário	Valor total
1	Transporte por aplicativo - perímetro Urbano (embarque e desembarque por viagem)	KM	240.000	4,91	1.178.400,00
2	Transporte por aplicativo - perímetro Rural (embarque e desembarque por viagem)	KM	60.000	5,74	344.400,00
3	Transporte por aplicativo – fora do domicílio até 200 km (De Chapecó ao destino e do destino pra Chapecó por viagem)	KM	60.000	4,52	271.200,00
TOTAL	R\$ 1.794.000,00				



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Dá-se o valor Total anual para o processo de **R\$ 1.794.000,00 (Um milhão, setecentos e noventa e quatro mil reais).**

a) O objeto desta contratação é de natureza comum e fornecimento contínuo, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

b) O prazo de vigência inicial da contratação é de 12 meses, podendo ser prorrogável mediante necessidade de interesse público e na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

a) A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

b) O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual, conforme descrito no ETP.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

a) A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Do objeto a ser contratado

Nº de Item	Especificação do Objeto	Unid. De medida	Quant.
-------------------	--------------------------------	------------------------	---------------



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

1	Transporte por aplicativo - perímetro Urbano (embarque e desembarque por viagem)	KM	240.000
2	Transporte por aplicativo - perímetro Rural (embarque e desembarque por viagem)	KM	60.000
3	Transporte por aplicativo – fora do domicílio até 200 km (De Chapecó ao destino e do destino pra Chapecó por viagem)	KM	60.000

4.2 Das especificações do Objeto

4.2.1 Para o item 1: Transporte por aplicativo Perímetro Urbano (embarque e desembarque por viagem), Cada solicitação corresponderá a uma única viagem, compreendendo o trajeto direto entre o ponto de embarque e o ponto de desembarque, sem previsão de retorno ou de espera. O valor corresponde à realização desse deslocamento único;

4.2.2 Para o item 2: Transporte por aplicativo - perímetro Rural (embarque e desembarque por viagem), cada solicitação corresponderá a uma única viagem, compreendendo o percurso direto entre o ponto de embarque e o ponto de desembarque, sem inclusão de retorno ou espera. Assim como no item urbano, a viagem é considerada isoladamente;

4.2.3 Para o item 3: Transporte por aplicativo – fora do domicílio até 200 km (De Chapecó ao destino e do destino pra Chapecó por viagem) corresponde a uma viagem completa, com deslocamento de Chapecó até o município de destino e retorno ao ponto de origem (Chapecó), totalizando o percurso ida e volta;

4.2.4 Os serviços serão solicitados por meio de aplicativo celular, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade de veículos para atender as solicitações;

4.2.5 Os serviços de intermediação e agenciamento de transporte a serem prestados são de deslocamento de usuários e servidores entre os diversos destinos dentro do município de Chapecó;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.2.6 A empresa contratada deverá disponibilizar, obrigatoriamente, no mínimo 01 (um) profissional para atuar presencialmente nas dependências da Secretaria requisitante, durante o horário de expediente e nos sábados de forma de plantão ou sobre aviso, conforme escala acordada. Esse profissional será responsável pelo cadastro dos usuários do serviço, gerenciamento operacional do sistema/aplicativo de transporte e agendamento dos deslocamentos, de acordo com as demandas encaminhadas pelas equipes técnicas e administrativas da Secretaria. O referido colaborador deverá estar devidamente treinado para operar a plataforma de gestão dos serviços de transporte, realizar atendimentos com cordialidade, zelar pela organização dos dados e garantir a fluidez no processo de solicitação e execução dos serviços, observando os critérios definidos pela Administração Pública;

4.2.7 O aplicativo de celular para as solicitações de atendimento efetuadas pelos usuários deverá possuir as seguintes características e funcionalidades:

- Ser compatível com as plataformas Android e iOS e estar disponível para download no site Google Play e na App Store;
- Possibilitar a solicitação imediata dos atendimentos;
- Identificar o veículo que irá realizar o atendimento informando a sua localização em tempo real;
- Apresentar tempo estimado para a chegada do veículo que realizará o atendimento;
- Identificar o motorista que realizará o atendimento;
- Identificar o veículo que realizará o atendimento por modelo e número de placa;
- Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real;
- Fornecer dados georreferenciados com origem, trajeto e destino, hora da solicitação, embarque e tempo total da viagem e distância percorrida;
- Fornecer avaliação do atendimento com, no mínimo, 5 (cinco) níveis de classificação;
- Criar perfis específicos para o uso dos usuários do órgão contratante;
- Estar hospedado em site com certificado SECURE SOCKET'S LAYER;
- Ser resistente a ataques CROSS-SITE REQUEST FORGERY, CROSS-SITE SCRIPTING e SQL INJECTION.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.2.8 O aplicativo de celular deverá permitir o cadastramento de usuários e de outros dados, conforme segue:

- Permitir o cadastro do Contratante com, no mínimo, os seguintes dados: nome do órgão, sigla, telefone e e-mail corporativo;
- Permitir o cadastro do GESTOR DO CONTRATO com, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail corporativo;
- Permitir o cadastro dos USUÁRIOS com, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail.
- Permitir a alteração e a exclusão lógica dos usuários cadastrados, sem que o histórico de atendimentos seja afetado.

4.2.9 No caso de bloqueio do Contratante, todos os usuários a ele vinculados deverão ser suspensos automaticamente;

4.2.10 Em caso de tentativa de acesso, deverá ser exibida uma mensagem informando sobre a suspensão;

4.2.11 O acesso ao aplicativo de celular deverá ser efetuado por intermédio de senha individual;

4.2.12 O aplicativo de celular deverá permitir ainda:

- Permitir o cadastro da senha pelo próprio usuário;
- Permitir a alteração e a recuperação da senha pelo próprio usuário, conforme seu interesse e conveniência, com encaminhamento de informações e validações por e-mail;
- Disponibilizar ao usuário, sempre que houver necessidade, a possibilidade de troca periódica ou a validação de senha pessoal.

4.2.13 Proceder ao atendimento das solicitações, da aprovação, do acompanhamento e da finalização dos atendimentos, de modo a permitir aos USUÁRIOS REQUISITANTES a solicitação imediata de atendimentos, exigindo:

- Endereços de origem e destino;
- Data e horário de atendimento;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

- Permitir aos USUÁRIOS REQUISITANTES o cancelamento da solicitação, desde que o atendimento não tenha sido iniciado;
- Permitir que o USUÁRIO REQUISITANTE acompanhe, em tempo real, o tempo estimado para a chegada do veículo no endereço de origem, a identificação do veículo (modelo, cor e placa) e do motorista (nome) que prestará o serviço, bem como a imagem geo processada do percurso;
- Avisar ao USUÁRIO REQUISITANTE sobre a chegada do veículo no endereço de destino pelo aplicativo de celular;
- Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real durante todo o percurso, fornecendo dados georreferenciados com origem e destino, trajeto, hora do embarque, tempo de viagem e distância percorrida;
- Permitir ao USUÁRIO REQUISITANTE a avaliação do atendimento;
- Enviar as informações do atendimento ao USUÁRIO REQUISITANTE, por e-mail contendo endereços de origem e destino, distância total percorrida, data e horário de início e de fim da viagem, tempo total de viagem, valor total do atendimento, identificação do motorista (nome);
- Armazenar histórico dos atendimentos executados, especialmente os dados relacionados na alínea anterior durante toda a vigência do Contrato.

4.2.14 Os usuários do serviço de intermediação e agenciamento de transporte realizarão as chamadas pelos canais disponíveis, devendo ser atendidos no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) minutos, pelo veículo e motorista mais próximos que não estejam prestando o serviço no momento ou que não estejam em deslocamento para realização de outro atendimento, cabendo à Contratada a gestão mais adequada para viabilizar os atendimentos no menor prazo possível;

4.2.15 A solução deverá possibilitar a solicitação imediata do serviço e/ou o agendamento de futuros atendimentos, por meio do aplicativo do usuário e/ou do portal do gestor;

4.2.16 Possibilidade de limitar o número de solicitações mediante quantidade de Créditos liberados para o usuário pelo gestor. Ex.: Usuário tem Crédito de 10 viagens liberados pelo Gestor, portanto, não conseguirá solicitar a 11ª viagem ou fazer o 11º agendamento.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

Somente será possível solicitar ou agendar os deslocamentos mediante a quantidade de deslocamentos disponíveis;

4.2.17 Em quaisquer dos meios de recebimento do pedido de atendimento, a CONTRATADA deverá criar meios de autenticar o usuário com o objetivo de coibir fraudes e/ou a utilização por pessoas não autorizadas, ou estranhas à relação contratual;

4.2.18 O aplicativo de celular deverá possuir funcionalidades de fiscalização e ateste, conforme a seguir:

- Listar para o GESTOR DO CONTRATO todos os atendimentos pendentes de finalização;
- Agrupamento por unidade requisitante/centro de custo; • Filtro por unidade/centro de custo;
- Filtro por perfil de acesso;
- Filtro por usuário;
- Filtro por período;
- Possibilitar a exportação dos dados dos relatórios para os formatos XLS e XLSX;
- Constar o horário da solicitação e do atendimento;
- Constar informações sobre a indisponibilidade do aplicativo;
- Constar informações sobre solicitações não atendidas.

4.2.19 Os veículos a serem disponibilizados para a prestação dos serviços deverão ter idade máxima de 10 anos contados a partir do ano de fabricação;

4.2.20 Os veículos deverão ser equipados com ar condicionado e quatro portas. Deverão possuir capacidade de ocupação de, no mínimo 04 passageiros, além do motorista;

4.2.21 Os veículos utilizados na prestação dos serviços deverão estar em perfeitas condições de uso, atendendo as normas e leis de trânsito, inclusive aquelas editadas pelos organismos municipais, estaduais e federais, de controle de poluentes, DENATRAN e DETRAN;

4.2.22 Os veículos disponibilizados para a execução dos serviços deverão possuir seguro de Acidentes Pessoais a Passageiros (APP).



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4.3 Do prazo de Entrega do Objeto/ Prestação do serviço

4.3.1 A execução dos serviços deverá ter início efetivamente em até 20 (vinte) dias úteis, a partir da assinatura do Contrato, nos seguintes termos:

- Implantação e/ou acesso ao aplicativo de celular: até 5 (cinco) dias úteis;
- Treinamento do uso do aplicativo de celular para os GESTORES E FISCAIS DO CONTRATO: até 10 (dez) dias úteis;
- O treinamento deverá ser realizado em Chapecó, em local a ser definido pela Administração, sendo de responsabilidade da empresa todos os equipamentos e materiais necessários para o treinamento, devendo as despesas com deslocamento e estada serem custeadas pela contratada;
- O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 04 (quatro) horas;
- Início da operação: até 5 (cinco) dias úteis.

4.4 Da vigência do contrato

4.4.1 A duração dos contratos será de 01 (um) ano, prorrogável por igual período, á critério da Administração Municipal, nos termos do art. 105, da Lei 14.113/2021.

4.5 Da Manutenção e Assistência técnica

4.5.1 O sistema deverá ficar disponível em tempo integral durante a vigência do contrato;

4.5.2 Os serviços devem estar disponíveis 24h nos 7 dias da semana. O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta-feira, das 07:00h (sete) às 11:30h (onze e trinta) e das 13:30h (treze e trinta) às 17:30h (dezessete e trinta).

4.5.3 O atendimento as solicitações de suporte devem ser providas presencialmente, na Secretaria de Saúde de Chapecó ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de:

- Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização da solução;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

- Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;

4.5.4 Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido conforme os itens abaixo:

- Sistema inoperante: em até 03 horas;
- Problema ou dúvida, restringindo a operação dos sistema: em até 12 horas;
- Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: em até 24 horas;
- Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: em até 48 horas;

4.6 Da garantia

4.6.1 O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

4.7 Das obrigações da Contratada

4.7.1 Os serviços serão solicitados por meio de aplicativo de celular a ser disponibilizado pela Contratada e utilizado pelos usuários, visando à realização do transporte de pessoas;

4.7.2 O Usuário do serviço em hipótese alguma efetuará qualquer tipo de pagamento ao serviço, cabendo este ônus ao Contratante. Também é proibida cobrança de quaisquer taxas adicionais ao valor do serviço contratado, tais como: transporte de bagagem, retorno, quantidade de passageiros (quando se tratarem de servidores);

4.7.3 Independente do monitoramento e do acompanhamento realizados pela Contratante, a Contratada é responsável por toda execução, de forma que seja garantido o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste documento;

4.7.4 A Licitante arrematante dará ao Município total garantia de qualidade dos serviços prestados, e ficará obrigada a arcar com o ônus, quando forem constatadas irregularidades, de acordo com os termos da Lei 14.133/2021;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.7.5 Manter, durante a execução do presente, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

4.7.6 Nomear preposto para representá-la na execução dos serviços contratados;

4.7.7 Responder, nos prazos legais, em relação aos seus empregados e motoristas credenciados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale refeição, vale transporte, uniformes, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas;

4.7.8 Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais envolvidos na execução dos serviços contratados;

4.7.9 Executar os serviços, conforme especificações estabelecidas no edital e anexos da licitação que deu origem à presente contratação e proposta vencedora do certame, com a alocação dos empregados, motoristas credenciados e demais recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

4.7.10 Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

4.7.11 Comunicar à Administração da CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;

4.7.12 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela CONTRATANTE, os serviços executados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.7.13 Fiscalizar regularmente os seus empregados e/ou motoristas credenciados designados para a prestação do serviço, com o intento de verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;

4.7.14 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados e/ou motoristas credenciados quando da execução do serviço objeto deste contrato;

4.7.15 Planejar, desenvolver, implantar e executar os serviços objeto deste contrato, de acordo com os requisitos estabelecidos nas especificações técnicas constantes do edital e anexos da licitação que deu origem à presente contratação;

4.7.16. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

4.7.17 Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;

4.7.18 Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes ao contrato, que eventualmente venham a ser solicitados pela CONTRATANTE;

4.7.19 Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados e/ou motoristas credenciados;

4.7.20 Treinar seus empregados e/ou motoristas credenciados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores e usuários da CONTRATANTE;

4.7.21 Assegurar que o preposto designado pela contratada mantenha contato permanente com a fiscalização do contrato, adotando prontamente as providências solicitadas, no que



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

se refere à adequada execução dos serviços por parte dos empregados e/ou motoristas credenciados;

4.7.22 Assumir todas as responsabilidades e tomar, por meio do preposto, as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados e/ou motoristas credenciados acidentados ou acometidos de mal súbito;

4.7.23 Instruir os seus empregados e/ou motoristas credenciados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios;

4.7.24 Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados e/ou motoristas credenciados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

4.7.25 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados e/ou motoristas credenciados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

4.7.26 Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato;

4.7.27 Manter sigilo acerca de todos os dados e informações a que tiver acesso por ocasião da contratação. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome da CONTRATANTE mediante sua prévia e expressa autorização;

4.7.28 Cumprir com todas as regulamentações que disciplinem ou afetem a prestação de serviços;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.8 Da Prova de Conceito

4.8.1 A prova de conceito tem como objetivo o município certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho:

Item	Critério Avaliado	Descrição do Requisito	Atende/Não o atende	%	Observações/ pendências
1	Disponibilidade do Aplicativo	Aplicativo funcional para Android e iOS . 100% das funcionalidades acessíveis nas plataformasTestes com diferentes modelos de smartphones..			
2	Cadastro dos usuários/passageiros	Permitir o cadastro dos usuários para uso dos serviços por meio de login e senha pessoal, vinculados a centros de custos. Acesso para gerenciamento, pela Unidade Contratante, dos usuários cadastrados, podendo incluir e excluir usuários do sistema. O aplicativo de celular deverá permitir o cadastramento de usuários e de outros dados, conforme segue: • Permitir o cadastro do Contratante com, no mínimo, os seguintes dados: nome do órgão, sigla, telefone e e-mail corporativo; • Permitir o cadastro do GESTOR DO CONTRATO com, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail corporativo; • Permitir o cadastro dos USUÁRIOS com, no			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

		mínimo, os seguintes dados: nome, CPF, telefone celular e e-mail. • Permitir a alteração e a exclusão lógica dos usuários cadastrados, sem que o histórico de atendimentos seja afetado.			
3	Acesso ao usuário	O acesso ao aplicativo de celular deverá ser efetuado por intermédio de senha individual. O aplicativo de celular, deverá permitir ainda: • Permitir o cadastro da senha do próprio usuário; • Permitir a alteração e a recuperação da senha pelo próprio usuário, conforme seu interesse e conveniência, com encaminhamento de informações e validações por e-mail;			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

		Disponibilizar ao usuário, sempre que houver necessidade, a disponibilidade de troca periódica ou a validação de senha pessoal.			
4	Aprovação de Corridas	Mecanismo para aprovação prévia de corridas. Possibilidade de limitar o número de solicitações mediante quantidade de Créditos liberados para o usuário pelo gestor.			
5	Acesso para gerenciamento, pela Unidade Contratante, dos usuários cadastrados, podendo incluir e excluir usuários do sistema.	Estabelecimento de perfis individuais dos usuários com definição dos limites de utilização de cada um.			
6	Registro de avaliação dos serviços pelos usuários	Registro de avaliação dos serviços pelos usuários que funcione como filtro para a exclusão do condutor reprovado dos futuros atendimentos.			
7	Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo instalado	O aplicativo de celular para as solicitações de atendimento efetuadas			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

em smartphone — no mínimo, para os sistemas operacionais Android e iOS — e através de sistema customizável web por meio de desktop, ultrabook, notebook ou tablet, com utilização de <i>login</i> e senha pessoal	pelos usuários deverá possuir as seguintes características e funcionalidades: • Ser compatível com as plataformas Android e iOS e estar disponível para download no site Google Play e na App Store; • Possibilitar a solicitação imediata dos atendimentos; • Identificar o veículo que irá realizar o atendimento informando a sua localização em tempo real; • Apresentar tempo estimado para a chegada do veículo que realizará o atendimento; • Identificar o motorista que realizará o atendimento; • Identificar o veículo que realizará o atendimento por modelo e número de placa; • Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real; • Fornecer dados georreferenciados com origem, trajeto e destino, hora da solicitação, embarque e tempo total da viagem e distância percorrida; • Fornecer avaliação do atendimento com, no mínimo, 5 (cinco) níveis de classificação; • Criar perfis específicos para o uso dos usuários do órgão contratante; • Estar hospedado em site com certificado SECURE SOCKET'S LAYER;			
--	--	--	--	--



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

		• Ser resistente a ataques CROSS-SITE REQUEST FORGERY, CROSS-SITE SCRIPTING e SQL INJECTION.			
8	Acompanhamento pelo USUÁRIO da solicitação e da corrida pela aplicação <i>web/ mobile</i> , em tempo real, e incluindo imagem geoprocessada do percurso	Aplicativo para o solicitante monitorar a corrida desde o instante da solicitação (mapa de acompanhamento do chamado), pelo qual seja possível identificar a estimativa do tempo de espera e a própria chegada do veículo, por meio do envio de uma notificação ao celular do usuário/passageiro. Além disso, deverá constar o nome e telefone do motorista, e identificação e caracterização (especificação) do veículo.			
9	Geração de relatório de faturamento das corridas realizadas	O Processamento do valor da corrida deverá ocorrer somente após a validação do usuário por meio do uso de login e senha pessoal, previamente cadastrados pelo usuário e gerenciado pela Unidade Contratante. Os relatórios deverão permitir a visualização dos dados das corridas por meio de, no mínimo, os seguintes acessos: • Corridas e gastos por usuário/passageiro; • Corridas e gastos por centro de custos; • Corridas e gastos por período de tempo.			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

10	Geração de relatório de Gerenciamento	Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização do histórico de todas as corridas realizadas. O sistema com relatórios de gerenciamento deverá permitir, para cada perfil de usuário, o acesso às funcionalidades a seguir: • Pelo próprio usuário: acesso ao histórico de suas próprias corridas. • Gestor de área: acesso aos relatórios de todos os usuários/autorizados de sua própria unidade/centro de custo, desde o início da vigência do contrato. • Pelo fiscal de contrato: acesso completo a todos os centros de custos, e relatórios de utilização do serviço de todos os autorizados/usuários da Unidade Contratante cadastrados no sistema, desde o início da vigência do contrato. O sistema web deverá disponibilizar relatório em formato digital, preferencialmente com as informações em formato de tabulação, com no mínimo, os seguintes dados sobre a corrida: • Identificação do veículo; • Identificação da placa do carro; • Identificação do condutor; • Origem; • Destino; • Quilometragem total percorrida; • Data da corrida;			
----	---------------------------------------	---	--	--	--



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

		• Horário da solicitação/chamada; • Identificação do usuário que solicitou a chamada; • Centro de Custo da Unidade Contratante; • Valor da corrida; • Tempo de espera entre a solicitação da corrida e a chegada do veículo ao local solicitado.			
11	Faturamento e Pagamento	Modelo pós-pago com relatório detalhado por centro de custo. Relatórios fechados mensais com dados auditáveis.			
12	Suporte e Atendimento	O atendimento as solicitações de suporte devem ser providas presencialmente, na Secretaria de Saúde de Chapecó ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de: • Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização da solução; • Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

		Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido conforme os itens abaixo: • Sistema inoperante: em até 03 horas; • Problema ou dúvida, restringindo a operação dos sistema: em até 12 horas; • Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: em até 24 horas; • Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: em até 48 horas.			
13	Segurança e Privacidade	Proteção de dados dos usuários e transações em conformidade com a LGPD.			

4.8.2 A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Administração;

4.8.3 Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo dois representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão;

4.8.4 A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Administração para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4.8.5 A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

- Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
- Demonstração da funcionalidade em questão.

4.8.6 A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado;

4.8.7 O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;

4.8.8 Na hipótese de recusa da solução pela Administração, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

4.8.9 Os critérios para aprovação serão:

- Pontuação mínima para aprovação: 70% dos itens atendidos integralmente.
- Prazo para readequação dos itens reprovados: 07 (sete) dias úteis após divulgação do resultado da PoC.
- Forma de comprovação: Demonstração prática supervisionada pela equipe técnica da Prefeitura de Chapecó, incluindo simulações de atendimento.

4.9.2 Da realização da Prova de Conceito

Poderá ocorrer **presencialmente, na Sala de Reuniões da Prefeitura Municipal de Chapecó**, ou **por videoconferência**, conforme definido pela Administração.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Em ambos os casos, a sessão será **integralmente gravada em áudio e vídeo**, inclusive com gravação ou compartilhamento de tela quando necessário, sendo o registro juntado ao processo administrativo.

4.9.3 Da Equipe de Avaliação

A Prova de Conceito será conduzida por **Equipe de Avaliação designada pela Secretaria Municipal de Saúde**, composta por, no mínimo, 03 servidores.

Compete à equipe acompanhar a demonstração, registrar o atendimento ou não dos requisitos, formular questionamentos e emitir relatório conclusivo.

4.9.4 Da readequação

Será admitida **uma única oportunidade de readequação**, no prazo de até **07 dias úteis**. Não será permitida a substituição da solução apresentada. A nova verificação também será gravada. Persistindo pendência após o prazo concedido, a licitante será reprovada e será convocada a próxima classificada.

4.9.5 Do resultado

Ao final, a Equipe de Avaliação emitirá relatório indicando:

- requisitos atendidos e não atendidos;
- percentual alcançado;
- eventuais pendências;
- conclusão pela aprovação, aprovação condicionada à readequação ou reprovação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

5.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 A Contratada deverá encaminhar arquivo digital contendo todos os dados de veículos e motoristas contratados ao contratante no dia de início da prestação de serviços, devendo manter os registros devidamente atualizados;

5.1.2 Os serviços serão solicitados por meio de aplicativo móvel fornecido pela Contratada, o qual será utilizado pelos usuários para viabilizar a prestação do serviço de transporte de pessoas;

5.1.3 Considera-se, para todos os fins, que o início da viagem ocorre no exato momento em que o veículo inicia o deslocamento em direção ao destino informado pelo usuário. Não será, em hipótese alguma, considerado como parte da viagem o trajeto percorrido pelo veículo até o local de embarque do passageiro;

5.1.4 Caso o veículo solicitado compareça ao local de atendimento do usuário e este não esteja presente, deve o motorista informar pelo aplicativo que já se encontra no local determinado e a partir de então será concedida a tolerância de até 10 (dez) minutos ao usuário;

5.1.5 Se decorrido o prazo de 10 (dez) minutos, o usuário não comparecer, o motorista estará liberado de realizar aquele atendimento gerando, com isso, a cobrança de uma taxa de cancelamento de valor correspondente ao valor mínimo de viagem, todavia, a critério da Contratada, caso opte por aguardar, tal escolha não poderá prejudicar as demais chamadas e usuários;

5.5.6 Cancelamento da solicitação pelo usuário, a qualquer momento, desde que não iniciado o atendimento, caracterizado pela chegada do veículo no local de origem do atendimento, sem ônus para a Contratante;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

5.5.7 Cancelamento da solicitação pelo passageiro, após a chegada do veículo no endereço de origem, com ônus para a contratante no valor mínimo de viagem;

5.5.8 Considera-se, para todos os fins, que o término do atendimento ocorrerá após a chegada do usuário em seu destino, momento em que o veículo realizará total parada, bem como o encerramento da contagem pelo aplicativo de celular e, por conseguinte, o respectivo desembarque;

5.5.9 Fica a critério da Contratada manter o veículo aguardando o retorno do usuário, desde que tal escolha não onere o Contratante;

5.5.10 Os gestores e usuário devem ser notificados automaticamente por e-mail, aplicativo ou SMS das seguintes situações:

- Quando cadastrados na solução tecnológica, com apresentação das instruções para cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica;
- Quando alterados os seus cadastros, inclusive senha de acesso à solução tecnológica;
- Quando os Motoristas cancelarem solicitações, depois de aguardar o Passageiro solicitante pelo menos 10 minutos após a chegada do Veículo ao endereço de origem.

5.2 Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1 O atendimento remoto deverá ser realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante a vigência da contratação.

5.3 Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.3.1 O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 Fiscal do Contrato

- a) O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- b) As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;
- c) Após assinatura do contrato, o fiscal(is) poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, através de reunião para detalhamento das informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;
- d) O fiscal(is) do contrato acompanhará a execução do contrato, a fim de garantir que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- e) O fiscal(is) do contrato deverá manter registro de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
- f) Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal(is) do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;
- g) O(os) fiscal(is) do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil e de maneira formal (por escrito) a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

for o caso;

h) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o(os) fiscal(is) do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

i) O(os) fiscal(is) do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual;

j) O(os) fiscal(is) do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato;

l) O(os) fiscal(is) do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

m) Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o(os) fiscal(is) do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.2 Gestor do Contrato

a) O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração;

b) O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas,



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;

c) O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

d) Caso haja necessidade, o gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo(os) fiscal(is) quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

e) O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;

f) O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A presente contratação terá como unidade de medida o quilômetro rodado e o valor da corrida será igual à distância percorrida multiplicada pelo preço contratado por quilômetro;

7.2 A periodicidade das medições será mensal, devendo a Contratada encaminhar a listagem mensal. A análise será realizada pelo fiscal do contrato que após aprovação do relatório solicitará a emissão da nota fiscal e encaminhamento para pagamento;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

7.3 O Valor mínimo será estipulado com o equivalente ao valor do Km Contratado multiplicado por 2 (dois);

7.4 Para deslocamentos em que valor da cobrança seja inferior ao valor mínimo, a contratada será remunerada com o valor mínimo;

7.5 Não serão admitidas quaisquer soluções que não utilizem como medição o preço fixo por quilômetro rodado, como é o caso de tarifa dinâmica, bandeirada e etc.

7.6 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada :

- Não produzir os resultados acordados;
- Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução.

7.7 Os valores poderão ser reajustados, pela variação do INPC, obedecendo-se a periodicidade mínima de 12 (doze) meses.

8. DO RECEBIMENTO

8.1 O relatório detalhado mensal do serviço prestado, será recebido no prazo de até 07 (sete) dias do mês subsequente a prestação do mesmo e deverá conter a assinatura do Coordenador do local, após ocorrerá a conferência pelo(os) fiscal(is) do contrato, para verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo;

8.2 O relatório deverá ser encaminhado preferencialmente via e-mail, no endereço eletrônico disponibilizado pelo(os) fiscal(is) do contrato;

8.3 Quando comprovada o cumprimento das exigências será solicitada a nota fiscal dos serviços prestados via e-mail, atestando o recebimento definitivo do objeto;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

8.4 O(os) fiscal(is) do contrato poderá(ão) solicitar a correção de eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas ao longo da execução do contrato;

8.5 O(os) fiscal(is) também deverá(ão) enviar a documentação pertinente ao setor financeiro para formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento em até 30 (dias) dias do recebimento definitivo;

8.6 Na ocasionalidade de inconsistências apontadas na execução do contrato ou no recebimento provisório, os prazos de recebimento serão suspensos até que ocorra as correções necessárias para a solução do problema;

8.7 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9. LIQUIDAÇÃO

9.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, o setor competente dará o correto andamento para a liquidação no prazo máximo de até 5 (cinco) dias consecutivos;

9.2 Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento;

9.3 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, sem ônus à contratante.

10. PRAZO DE PAGAMENTO

10.1 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da finalização da liquidação da despesa;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

10.2 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC/IBGE de correção monetária.

11. FORMA DE PAGAMENTO

11.1 O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado ainda na fase de celebração do contrato;

11.2 A data do pagamento corresponderá ao dia em que for emitida a ordem bancária para pagamento;

11.3 Deverá ser efetuada a retenção tributária prevista na legislação vigente, conforme a Constituição Federal, do Art. 64, da Lei Federal nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, do Art. 15, da Lei Federal nº 9.249, de 26 de dezembro de 1995, do Decreto Federal nº 9.580, de 22 de novembro de 2018 e da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e ainda conforme Decreto Municipal Nº 45.712, de julho de 2023;

11.4 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

13. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

13.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Quanto à Habilitação Jurídica

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- b) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal;
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;
- c) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
- d) Prova de regularidade junto ao FGTS;
- e) Prova de inexistência de débitos trabalhistas perante a Justiça do Trabalho, através da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

14. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

14.1 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor – Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

14.2 A certidão negativa de falência comprova que a empresa está em situação regular, ou seja, não está em processo de falência ou recuperação judicial, garantindo maior segurança na contratação. O setor público deve zelar pela boa aplicação dos recursos e pela continuidade dos serviços, sendo que esta exigência está alinhada com os princípios da legalidade, eficiência e moralidade administrativa, assegurando que somente empresas idôneas participem da licitação.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

15. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

15.1 O custo estimado total da contratação é de **R\$ 1.794.000,00 (Um milhão, setecentos e noventa e quatro mil reais).**

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 2-Fundo Municipal de Saúde

Despesas: 383, 401 e 407

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Chapecó, 09 de setembro de 2026.

Cleber Eberhart