

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para gerenciamento de manutenção (preventiva e corretiva), operada através da utilização de sistema via WEB próprio da Contratada, compreendendo orçamento dos materiais e serviços especializados de manutenção de veículos, através de uma rede de empresas credenciadas pela Contratada para atender à frota da sede da Procuradoria-Geral de Justiça e Promotorias de Justiça do Interior do Estado do Tocantins, propiciando à Contratante uma melhor gestão e controle das informações.

#### 1.2. Conceitos

1.2.1. Manutenção Preventiva: Tem como objetivo principal, mediante uma introdução sistemática regular de revisões e serviços, garantir as melhores condições de desempenho do veículo, no que se refere ao seu funcionamento, rendimento e segurança, assim como prevenir a ocorrência de defeitos que possam redundar em danos nos componentes ou mesmo à paralisação do veículo.

1.2.2. Manutenção Corretiva: Visa tornar operacional o veículo ocasionalmente desativado em decorrência de defeitos, bem como reparar pequenas avarias.

1.2.3. Da Prestação de Serviços: Os serviços deverão ser realizados através de profissionais qualificados em condições e instalações técnicas adequadas, objetivando a realização dos serviços com eficiência desejada e com garantias concedidas pelos estabelecimentos credenciados em consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A Procuradoria-Geral de Justiça baseia-se em modernos princípios de administração, pautando a aplicação de seus recursos na busca de obter o melhor resultado com o menor dispêndio.

2.2. A contratação de empresa para o gerenciamento de manutenção por meio de sistema Via WEB, poderá reduzir os custos e proporcionar melhor controle orçamentário e financeiro, como:

- a) **Otimização e rendimento do veículo, prolongando sua vida útil;**
- b) **Revisão efetuada seguindo padrões preestabelecidos pela Contratante;**
- c) **Minimizar as imobilizações não programadas.**

2.3. Desta forma, a economia a ser obtida pela Administração em relação à contratação dos serviços, poderá ser pelo recurso da competitividade entre empresas do ramo mediante regular e adequado certame licitatório.

2.4. Atendimento do objetivo estratégico de aprimorar a captação e alocação de recursos, sistematizando as rotinas de trabalho e outras medidas que busquem a sustentação e o desenvolvimento institucional.

### 3. RESULTADOS ESPERADOS

- a) Flexibilização no sistema de manutenções adequadas a serem realizadas nos veículos;
- b) Manutenções mecânicas, preventivas e corretivas com fornecimento de peças, após autorização do Contratante;
- c) Obtenção de informações de toda a frota em tempo real para tomada de decisões e relatórios Gerenciais;
- d) Agilidade nos procedimentos de manutenções, com prazo para execução dos serviços;
- e) Redução de despesas operacionais e administrativas do Contratante;
- f) Gerenciamento de todas as manutenções automobilísticas e equipamentos através de processo único;
- g) Centralização de toda a atividade de manutenção de veículos da Contratante;
- h) Melhor qualidade nos serviços realizados, com técnicos capacitados;
- i) Apresentação via sistema eletrônico pela contratada de no mínimo três orçamentos para aprovação e execução dos serviços através da Cotação On-Line via sistema;
- j) Transparência, Gestão e negociação com a rede credenciada pela Contratante, com informações disponibilizadas no site.

### 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 4.1. Registro informatizado dos dados de manutenção disponíveis para consulta via WEB em tempo real.
- 4.2. Sistema de gerenciamento integrado, oferecendo relatórios gerenciais de controle das despesas de manutenção da frota.
- 4.3. Sistema tecnológico integrado para viabilizar o pagamento dos serviços de manutenção da frota de veículos junto às oficinas credenciadas.
- 4.4. Sistema tecnológico para processamento das informações via Web em tempo real pela Contratante e Rede Credenciada.
- 4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso para o Gestor e níveis de acesso para aprovações no sistema, o qual possibilitará também a emissão e consulta de relatórios.
- 4.6. Processo de consolidação de dados e emissão de relatórios pela INTERNET.
- 4.7. Rede de oficinas mecânicas equipadas para aceitar transações do sistema tecnológico da CONTRATADA, na capital e demais cidades do interior na qual a promotoria de justiça disponibilizar de veículo oficial.
- 4.8. Cadastramento de empresa na CONTRATADA de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

- 4.9. Históricos de orçamentos.
- 4.10. Planilha de custos por modelo / departamento.
- 4.11. Histórico de manutenção por veículo.
- 4.12. Registro de garantia de peças / serviços.
- 4.13. Ferramenta on-line para avaliação e autorização de serviço.

## 5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO A SEREM EXECUTADOS:

5.1. Manutenção e conservação dos veículos da Contratante prestando reparação automotiva, revisões preventivas e corretivas através da rede credenciada de oficinas, incluindo:

- a) Mecânica em geral com fornecimento de peças, serviços e acessórios;
- b) Reparação elétrica;
- c) Funilaria e pintura em geral;
- d) Borracharia;
- e) Pneus;
- f) Vidraçaria;
- g) Carroçaria;
- h) Tapeçaria e acessórios;
- i) Alinhamento e balanceamento;
- j) Outros serviços constantes no manual dos veículos e/ou equipamentos ou por orientação da Contratante.

5.2. Deverá informar à Contratante via sistema o prazo de conserto do veículo, a relação dos serviços (mão-de-obra) e as peças necessárias para execução do mesmo.

5.3. O valor dos serviços, peças e acessórios, componentes e materiais, serão informados quando da elaboração dos orçamentos pelas oficinas cadastradas no sistema via WEB, para análise e aprovação do serviço pela Contratante.

5.4. Os serviços só poderão ser executados após a aprovação da Contratante;

5.5. A manutenção deverá ocorrer, de acordo com o tempo padrão de manutenção do fabricante dos respectivos veículos, mencionadas no orçamento realizado e enviado para aprovação da Contratante.

5.6. Para efeito de efetivação das despesas, bem como de sua aceitação, as empresas credenciadas, onde forem feitas as manutenções, deverão elaborar previamente, para análise da Contratante, um orçamento relativo a cada um dos serviços a serem prestados, que deverá ser disponibilizado a PGJ por via eletrônica (Internet) ou encaminhado por meio do whatsapp, detalhando os seguintes dados:

- a) Valor detalhado de todos os serviços a serem prestados, bem como de que cada peça a ser fornecida, tomando por base o preço constante da Tabela de Preços e serviços do fabricante do veículo;
- b) Fica impedida a prática de conveniar fornecedores de serviços de manutenção, aplicando-lhes taxas abusivas e forçando-os a praticarem sobrepreço elevando injustificadamente os valores dos orçamentos na prestação do serviço de manutenção mecânica e troca de peças.
- c) Se no curso da execução contratual for identificada qualquer prática acima, com provas cabais da relação dela com possíveis grandes descontos ofertados no pregão, detectada a prática pela fiscalização técnica, será a empresa notificada e processada administrativamente por inexecução contratual de natureza gravíssima com todas as suas consequências, respeitado o contraditório e ampla defesa.

5.7. A licitante vencedora deverá fornecer as tabelas vigentes de preços das peças e acessórios e do tempo padrão da hora/trabalhada de manutenção de cada fabricante dos respectivos veículos.

## 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os compromissos assumidos neste Termo de Referência, bem como, pagar pela aquisição das peças e materiais adquiridos e pelos serviços prestados;

6.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações deste Termo de Referência, inclusive, permitir o livre acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA em suas dependências, desde que devidamente identificados;

6.3. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação dos serviços e promover os pagamentos dentro dos prazos convencionados;

6.4. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis às contratações públicas.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Para a execução das manutenções pretendidas, o licitante deverá fazê-las via sistema WEB, cumprindo ainda as exigências a seguir dispostas:

7.1.1. O cadastramento de ampla rede de empresas no ramo de manutenção de veículos leves e pesados atendendo no mínimo os municípios descritos no item 9.2 deste termo de referência;

7.1.2. A contratada deverá disponibilizar relatório mensal das operações realizadas, contendo:

- a) Sistema informatizado;
- b) Gerenciamento e sistema de pagamento;
- c) Informatização dos dados da manutenção, quilometragem, produto, quantidade, serviço, valor, identificação do veículo, identificação/validação do condutor;

- d) Código / senha de segurança;
- e) Identificação individual dos veículos cadastrados;
- f) Relação de estabelecimentos conveniados on-line;
- g) Local, data, hora e efetivador da manutenção;
- h) Relatório de manutenção, mensal ou anual individual ou de toda a frota;
- j) Fornecimento de todos os relatórios e demonstrativos tanto para sistema operacional **windows** quanto **linux**;
- k) Valores individuais de manutenção (preventiva e corretiva);
- l) Saldo individual dos **CARTÕES**, bloqueios, acréscimos de créditos e cancelamentos de créditos ocorridos no período.

7.1.3. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

7.1.4. Atender no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a toda e qualquer solicitação que venha a receber da Contratante;

7.1.5. Cumprir rigorosamente todas as especificações e exigências contidas neste Termo de Referências;

7.1.6. Executar os serviços em conformidade com o item 09 deste termo de referência;

7.1.7. Dar garantia para os serviços, peças e acessórios aplicados, de no mínimo 03 (três) meses ou 5.000 (cinco mil) quilômetros rodados, o que ocorrer por último, contados do recebimento do veículo devidamente consertado e aprovado pela Área de Transporte/Departamento Administrativo;

7.1.8. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no termo de referência, em conformidade com legislação vigente.

## 8. FORMA DE PAGAMENTO

**8.1.** A contratada emitirá mensalmente a nota fiscal dos serviços executados bem como relatório das peças utilizadas nos serviços no período, pela rede de oficinas mecânicas credenciadas, bem como o percentual de administração.

**8.2.** O pagamento devido à Contratada será efetuado por meio de Ordem Bancária, mediante a apresentação da fatura, atestada e visada pelos órgãos de fiscalização e acompanhamento do recebimento do objeto, no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do atesto da Administração na fatura apresentada que será de até 05 (cinco) dias úteis.

**8.3.** A nota fiscal deverá ser emitida em conformidade com as legislações Municipais, Estaduais e Federais pertinentes.

**8.4.** Não há vedação para a apresentação de taxa negativa, vez que configura decisão da própria empresa em oferecer taxa que resulta em desconto sobre o valor das peças/mão de obra.

## 9. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**9.1.** O atendimento dos serviços deverá ocorrer por intermédio de rede de estabelecimentos credenciados, disponibilizada pela empresa contratada.

**9.2.** A empresa vencedora deverá credenciar no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, e manter sob pena de rescisão contratual, a rede de estabelecimentos de oficinas e autopeças, devidamente equipados para aceitar as transações do seu sistema, no mínimo nos seguintes municípios: **Araguatins, Araguaína, Augustinópolis, Alvorada, Colinas, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Paraíso do Tocantins, Miracema do Tocantins, Miranorte, Palmas, Pedro Afonso, Porto Nacional, Taguatinga e Tocantinópolis**, e outros municípios mediante solicitação formal da contratante.

**9.3.** Os serviços contratados compreendem também:

**9.3.1.** Aplicativo próprio da contratada totalmente elaborado em ambiente WEB, compatível com o sistema operacional de informática utilizado no Contratante, que permita capturar informações da frota em rede credenciada própria proporcionando controle total sobre as operações de manutenções e assistência 24 h, identificando os veículos, condutores e seus prestadores de serviços, gerando histórico detalhado e observando prazo para atendimento.

**9.3.2.** A empresa vencedora será responsável, às suas expensas, pelos custos de realização de todo o treinamento dos responsáveis pelas bases de gerenciamento, no que se refere à utilização dos sistemas de controle e planejamento, pelos usuários e pelos fornecedores dos serviços abrangidos nesta especificação;

**9.3.3.** A empresa vencedora deverá providenciar, sempre que solicitado pela Procuradoria-Geral de Justiça, o credenciamento de novos estabelecimentos, ou em caso do atendimento não esteja sendo considerado satisfatório, ou, ainda, se o preço praticado pelas empresas constantes da rede credenciada não esteja dentro dos limites de praticados no mercado local (capital) e interior do estado.

**9.4.** A licitante vencedora deverá credenciar junto a PGJ um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato.

**9.5.** A empresa vencedora deverá indicar telefones para contato fora dos horários normais de atendimento, inclusive finais de semana e feriados, para casos excepcionais que porventura venham a ocorrer.

## 10. RELATÓRIOS

**10.1.** Os Relatórios disponibilizados pela CONTRATADA deverão conter, no mínimo, as seguintes informações acumuladas a partir da contratação dos serviços:

- a. Histórico de manutenção de veículo – valor das peças, valor da mão de obra, valor total do serviço, placa, estabelecimento, garantias de peça e mão de obra, quantidade de peças e total de hora mão de obra;
- b. Ordem de serviço cadastrada;
- c. Comparativo do valor negociado na OS;
- d. Interface digital – OFICINA X CLIENTE;
- e. Orçamento eletrônico;

- f. Registro de garantia de peças/serviços;
- g. Histórico dos orçamentos;
- h. Histórico da manutenção dos veículos;
- i. Relatórios de custos por modelo/departamento;
- j. Relatório de custos por departamento/centro de custos;
- k. Comparação de orçamentos para análise de histórico;
- l. Relatório contendo grupo de peça/peça, mão-de-Obra/hora por grupo, horas de execução, custo por peça, tabela de referência de tempo;
- m. Cotação On-Line – transparência nos dados e informações, velocidade na operação, automatização do processo;
- n. Cadastro do veículo:
- o. Composição da frota e idade média;
- p. Limites de valores por veículo;
- q. Cadastro de usuários por veículo;
- r. Relatório de inconsistências;
- s. Relação de estabelecimentos de manutenção credenciados;
- t. Relatório de operação de manutenção;
- u. Utilização de peças e serviços por estabelecimentos;
- v. Tempo de imobilização por veículo;
- w. Custos por grupo de manutenção – veículo;
- x. Custos e quantidade por tipo de manutenção – veículos;
- y. Custos e quantidades por tipo de manutenção – equipamento;
- z. Veículos x manutenção preventiva;
- aa. Pesquisa no sistema – garantia de peças e serviços;
- ab. Pesquisa no sistema – preços de peças e serviços;
- ac. Custos por km e indicadores – veículos.

**10.2.** Todos os relatórios devem ser gerados a partir de um período preestabelecido pelo gestor da frota, permitindo comparativos de desempenho e outras análises de gestão.

**10.3. A contratada deverá fornecer cartões magnéticos esta deverá fornecer os mesmos para todos os veículos, sem ônus adicional para a contratante.**

**10.4.** Manutenção da frota - Auto Gestão, utilizando um site operacional de navegação, que propicia acompanhamento de todas as operações em andamento, avaliação dos orçamentos, bem como nova solicitação dos mesmos. O sistema deverá também, interagir com os usuários, gestores da frota e prestadores de serviço, respeitando os níveis de acesso que forem determinados pelo contratante.

**10.5.** Todo processo tem como objetivo a abertura de solicitação de manutenção e direcionamento de oficina, além de um serviço de monitoramento da manutenção executado por equipes especializadas, onde as manutenções com valores acima dos limites estabelecidos pela Contratante terão seus orçamentos verificados e avaliados antes da liberação dos serviços.

## **11. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS E FORNECIMENTO DE PEÇAS**

**11.1.** Para execução dos serviços técnicos de manutenção da frota a Contratante só aceitará as oficinas credenciadas pela contratada.

**11.2.** Executar os serviços de manutenção preventiva e corretiva de acordo com sua especialidade, com fornecimento de peças e componentes originais e demais materiais destinados à manutenção da frota de veículos da Contratante.

**11.3.** As peças e/ou acessórios substituídos deverão ser entregues ao responsável pela retirada do veículo ou a Área de Transporte, no ato da entrega do veículo consertado, dentro da embalagem das peças adquiridas.

**11.4.** Fornecer em seu orçamento a relação de peças, componentes e materiais a serem trocados, o custo e a quantidade de hora(s) para a avaliação da Contratante.

**11.5.** A Contratante analisará os respectivos custos e a conveniência da execução total ou parcial, levando em conta o melhor custo benefício. Após esse exame, se conveniente, a Contratante autorizará a oficina credenciada a executar os serviços.

**11.6.** Atender às necessidades de manutenção da frota em regime de:

- a) Veículos leves;
- b) Veículos utilitários;
- c) Veículos Pesados;
- d) Revisões em Concessionárias, conforme marca das viaturas em período de garantia e/ou quando da aquisição de novas viaturas.

## **12. ESTRUTURA DA REDE CREDENCIADA DE OFICINAS**

**12.1.** A Contratante optará preferencialmente pela rede de Estabelecimentos especializados em serviços técnicos de manutenção de veículos que disponham dos seguintes requisitos mínimos:

- a. Possuir preferencialmente microcomputador, impressora e conexão à Internet;
- b. Dispor de ferramenta atualizada para atendimento da frota da respectiva categoria de sua responsabilidade;

- c. A oficina deverá ser credenciada pela Contratada em 30 dias corridos a partir da solicitação pela Contratante;
- d. Dispor de área física adequada à prestação dos serviços de manutenção;
- e. Dispor de equipe técnica preferencialmente uniformizada;
- f. Área interna segura para a permanência do veículo até o fim da execução da manutenção;
- g. Executar os serviços de manutenção preventiva e corretiva de acordo com sua especialidade, com fornecimento de peças e componentes e demais materiais destinados à manutenção da frota de veículos da contratante, nas suas instalações, independentemente ou não da marca do veículo;
- h. Executar os serviços solicitados, com pessoal qualificado, mediante o emprego de técnica e ferramental adequados;
- i. Devolver os veículos para a contratante em perfeitas condições de funcionamento;
- j. Executar fielmente dentro das melhores normas técnicas os serviços que lhe forem confiados, de acordo com as especificações de fábrica e rigorosa observância aos demais detalhes emanados e/ou aprovados pela contratante, bem como executar tudo o que não for explicitamente mencionado, mas que seja necessária à perfeita execução dos serviços e desde que aprovado pela contratante.

### 13. IMPLANTAÇÃO

13.1. A CONTRATADA deverá implantar o sistema em todas as bases operacionais no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da assinatura do contrato, conforme cronograma estimativo definido pela CONTRATANTE.

13.2. O processo de implantação do Sistema pela CONTRATADA compreende as seguintes atividades:

- a. Cadastramento dos veículos;
- b. Definição da logística da rede de oficinas e autopeças credenciadas;
- c. Preparação e distribuição dos equipamentos periféricos;
- d. Fornecimento à CONTRATANTE dos dados cadastrais da rede de estabelecimentos credenciados;
- e. Treinamento dos condutores e gestores.

### 14. SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

14.1. Nos casos de falha dos equipamentos periféricos da rede credenciada ou dos cartões dos veículos e da ocorrência de situações adversas como falta de energia elétrica, a CONTRATADA deverá disponibilizar procedimento contingencial, através de serviço de atendimento ao cliente, que consiste na obtenção, por telefone, por parte da rede credenciada, do número da autorização de serviço a ser transcrito para formulário específico da CONTRATADA, visando garantir a manutenção das informações necessárias ao controle e gestão dos abastecimentos e não comprometer a continuidade das atividades operacionais da CONTRATANTE.

#### 14.2. Níveis de Atendimento:

- a. Atendimento 24 horas, 7 dias por semana – SAC
- b. Atendimento Personalizado e Preferencial – Suporte

### 15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A CONTRATANTE procederá às vistorias nas dependências dos estabelecimentos para emissões de relatórios da estrutura física e equipamentos visando o credenciamento ou não das oficinas e auto peças que prestarão serviços para a Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Tocantins.

### 16. PRAZO DE GARANTIA

16.1. O prazo de garantia para os serviços, peças e acessórios aplicados, será de no mínimo **03 (três) meses ou 5.000 (cinco mil) quilômetros rodados**, contados do recebimento do veículo devidamente consertado e aprovado pela Área de Transportes/Departamento Administrativo.

16.2. O prazo de garantia para os serviços, peças de retífica de motor, será de no mínimo **03 (três) meses ou 5.000 (cinco mil) quilômetros rodados**.

### 17. ESTIMATIVA DE CUSTO

17.1. A estimativa de gastos anual será de R\$ 160.000,00, dividido em R\$ 90.000,00 para peças e R\$ 70.000,00 para serviços, referentes a despesa com manutenção da frota de veículos da PGJ, durante 12 (doze) meses, ressaltando que os valores foram estimados com base nas despesas dos últimos exercícios.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	TAXA PERCENTUAL ESTIMADA MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
1	Contratação de empresa para gerenciamento de manutenção (preventiva e corretiva), operada através da utilização de sistema via WEB próprio da Contratada, compreendendo orçamento dos materiais e serviços especializados de manutenção de veículos, através de uma rede de empresas credenciadas pela Contratada para atender à frota da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Tocantins	0,50%	R\$160.000,00



Documento assinado eletronicamente por **Hamilton Farias Lima Junior, Encarregado de Área em Substituição**, em 11/04/2022, às 11:12, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0140779** e o código CRC **E6DCD7D2**.