



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

# Guia Referencial de Contratações Serviços de Transporte por Demanda

Dispõe sobre modelo de serviço de agenciamento de transporte terrestre de pessoal  
a serviço dos Tribunais Regionais do Trabalho

Versão 1.0

**MARÇO 2022**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## ÍNDICE

1	Instruções Gerais.....	3
1.1	Apresentação.....	3
1.2	Da Necessidade da Contratação.....	3
1.3	Do Planejamento da Contratação.....	4
2	Instruções Específicas.....	4
2.1	Da Identificação de Custos.....	4
2.2	Do Valor Referencial.....	5
2.3	Da Viabilidade.....	6
2.4	Outros Critérios.....	6
3	Exemplo de Modelo de Execução dos Serviços.....	7
3.1	Objeto da Contratação.....	7
3.2	Descrição dos Serviços.....	7
3.3	Fiscalização da execução dos serviços.....	15
3.4	Dos pagamentos.....	15
3.5	Das Vedações.....	15
4	Disposições gerais.....	16



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 1 Instruções Gerais

### 1.1 Apresentação

**1.1.1** Trata o presente guia referencial de elementos de informação que se recomenda considerar na elaboração dos estudos técnicos preliminares para contratação de solução de serviços de transporte terrestre por demanda.

**1.1.2** Os serviços de intermediação e agenciamento de transporte por demandas destinam-se ao deslocamento de usuários entre diversos destinos, desde que utilizados estritamente nas atividades de interesse dos Tribunais Regionais do Trabalho.

**1.1.3** A atividade de gerenciamento de frota tem passado por transformações na última década, tendo em vista a crescente informatização e a modernização de sistemas de gerenciamento, que tornaram os modelos de atendimento por demanda mais viáveis, se comparados à tradicional manutenção de frotas próprias com motoristas do quadro funcional ou mesmo de terceirizados, tanto sob a ótica operacional quanto aos aspectos econômicos.

**1.1.4** Nesse cenário, elaborou-se o presente guia referencial como ponto de partida para a implementação de nova modelagem de solução, razão pelo qual o seu conteúdo deve ser submetido à avaliação técnico-jurídica, bem como promovidas alterações necessárias às particularidades de cada TRT e comunicar ao NGC, sempre que possível, as boas práticas desenvolvidas em sua execução.

### 1.2 Da Necessidade da Contratação

**1.2.1** A contratação de serviços dessa natureza alicerça-se na necessidade de os Tribunais Regionais do Trabalho proporcionarem transporte para seus servidores, prestadores de serviços e colaboradores, em atividades de apoio a missão institucional.

**1.2.2** Nesse sentido, busca-se o emprego de um modelo que aperfeiçoe o gerenciamento de serviços de transporte, com o intuito de melhorar a alocação de recursos, de modo a suprimir o atual e mais oneroso modelo de gestão de transporte, caracterizado por frota própria com motoristas pertencentes ao quadro próprio de pessoal e/ou terceirizado, cujos custos se mantêm mesmo na ociosidade.

**1.2.3** Com efeito, a implantação de um sistema que permita a gestão das demandas por transporte, com a informatização dos dados de, por exemplo, quilometragem, custos, identificação do veículo, do usuário e a respectiva unidade organizacional, bem como datas e horários, subsidia as tomadas de decisões de caráter logístico e estratégico.

**1.2.4** Assim, faz-se necessário demonstrar que a contratação visa prover uma necessidade legítima do Tribunal, precisamente identificada e dimensionada nos seus aspectos quantitativos e qualitativos, considerando a vantajosidade da solução entre os meios de transporte, com foco na redução de gastos e de emissões de substâncias poluentes.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

### 1.3 Do Planejamento da Contratação

**1.3.1** O planejamento da contratação deve observar os respectivos elementos e artefatos previstos na Lei 14.331/2021.

**1.3.2** O procedimento inicial se dará por meio do documento de formalização da demanda pela área responsável, devendo a equipe de planejamento realizar os estudos técnicos preliminares, conforme o conteúdo estabelecido no §1º do art. 18 da Lei 14.331/2021.

**1.3.3** Considera-se importante ao TRT identificar os contratos afetados ou a serem suprimidos com a nova solução de transporte. Isso servirá de base para estimar os resultados esperados com a contratação e a avaliação de riscos.

**1.3.4** Recomenda-se para elaboração da matriz de risco, considerando além dos possíveis eventos do processo de contratação, o tratamento da fase de implementação da solução, sobretudo quanto à migração dos atuais serviços de transporte para o novo modelo, de maneira a mitigar o risco de indisponibilidade da prestação dos serviços, compatibilizando os descrescimentos ou rescisões contratuais à disponibilidade dos serviços de transporte por demanda.

## 2 Instruções Específicas

### 2.1 Da Identificação de Custos

**2.1.1** A identificação de custos atua na prospecção e análise das alternativas possíveis de soluções existentes de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam às necessidades da administração, incluindo os resultados de economicidade.

**2.1.2** O processo de avaliação de custos requer o conhecimento de todas as variáveis de custo incidentes no atendimento da demanda que se apresenta à administração, consolidando as variáveis em um elemento de informação passível de se proceder a comparações das soluções.

**2.1.3** Nesse sentido, para a apuração dos custos na prestação dos serviços de transporte realizados por frotas próprias, devem ser realizados levantamentos por exercício, considerando os totais de saídas, os totais de quilômetros rodados, os custos com seguro, DPVAT, licenciamento, consumo de combustíveis, despesas com manutenção e a depreciação anual, a fim de se obter os custos da frota atual, que se pretende substituir por serviços de transporte por demanda.

**2.1.4** A partir desse levantamento de custo por veículo, dividido pela quilometragem percorrida, será possível aferir o custo por quilômetro rodado. Desse modo, aplicar-se-á a média, devidamente ajustada, a fim de se obter o custo por km rodado no respectivo exercício em análise.

**2.1.5** Assim, a partir dos custos apurados pode-se realizar o comparativo com os



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

valores constantes da regulamentação municipal, a fim de ratificar vantajosidade do modelo por demanda, já comprovadamente aferida nas soluções empregadas pelo Poder Executivo – taxigov, em âmbito nacional, pelo TST - mobi-tst e outros órgãos da administração.

**2.1.6** Apresenta-se, a seguir, um exemplo de apuração dos custos por quilômetro de frota própria:

PLANILHA EXEMPLIFICATIVA - LEVANTAMENTO DE CUSTOS (FROTA PRÓPRIA)												
VEICULO :	COROLLA	ANO: 2017		VALOR: 78.000,00								Obs: Incluir todas as varáveis de custos incidentes
MÊS/ANO	Percorrido KM	Combustível Litros	Combustível Valor	Seguro Veicular	Manutenção	Pneus	Licenciamento	DPVAT	Depreciação	Outros	RATEIO MÃO DE OBRA	
jan/18	407,00	30,20	105,00						390,00		4.142,00	
fev/18	791,00	63,50	210,00				77,00	77,00	390,00		4.142,00	
mar/18	1.494,00	122,00	350,00		592,00				390,00		4.142,00	
abr/18	880,00	65,00	220,00	1.200,00					390,00		4.142,00	
mai/18	1.232,00	110,00	330,00			2.200,00			390,00	250,00	4.142,00	
jun/18	407,00	31,00	105,00						390,00		4.142,00	
jul/18	791,00	63,00	210,00						390,00		4.142,00	
ago/18	1.494,00	122,00	350,00		1.200,00				390,00		4.142,00	
set/18	880,00	65,00	220,00						390,00		4.142,00	
out/18	1.232,00	100,00	330,00						390,00		4.142,00	
nov/18	407,00	30,00	105,00		600,00				390,00		4.142,00	
dez/18	791,00	63,50	210,00						390,00		4.142,00	
<b>TOTAIS</b>	<b>10.806,00</b>	<b>865,20</b>	<b>2.745,00</b>	<b>1.200,00</b>	<b>2.392,00</b>	<b>2.200,00</b>	<b>77,00</b>	<b>77,00</b>	<b>4.680,00</b>	<b>250,00</b>	<b>49.704,00</b>	
KM RODADOS		10.806,00										
CUSTO VEICULAR		63.325,00										
		5,86										

## 2.2 Do Valor Referencial

**2.2.1** Não menos importante está a identificação de potenciais interessados na prestação dos serviços, cuja base servirá para a estimativa de custos de quilômetros rodados anuais, mensais e diários. Assim, o TRT deverá levantar esses critérios, por meio de pesquisas de mercado, bem como analisar sua estimativa de consumo da quilometragem rodada (pelo menos dois anos de uso efetivo), para que, na elaboração dos estudos técnicos preliminares e do termo de referência, não existam distorções sobre tais informações.

**2.2.2** É recomendável que a contratação tenha como unidade de referência o quilômetro rodado, tendo a quantidade de corridas estimadas com valor meramente informativo, não servindo para definição ou limitação da demanda contratual.

**2.2.3** Para melhor elucidar a identificação dos referidos interessados, a partir dos valores regulamentados nas tarifas municipais, aplicadas nos serviços de táxi ou similares, considerando a situação particular de bandeiras e estimativas de horas paradas, faz-se necessário aferir os descontos praticados no mercado diante da exclusividade para o volume de viagens e quilômetros estimados.

**2.2.4** Conseqüentemente, o valor referencial anual estimado para contratação deve ser o máximo de quilômetros rodados estimados multiplicado pelo valor do quilômetro apurado nos estudos técnicos (preço praticado no mercado), que equivale ao valor total a ser pago, em parcelas mensais variáveis de acordo com a demanda atendida, apuradas por meio da multiplicação da quilometragem rodada no mês pela cotação do quilômetro rodado contratado..



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 2.3 Da Viabilidade

**2.3.1** A análise da viabilidade da contratação de serviços de transporte por demanda deverá observar a legislação municipal, no que tange aos serviços de transporte terrestre que serão prestados na circunscrição dos municípios envolvidos. Isso se deve porque a regulamentação e a fiscalização de transporte individual e privado de passageiros são de competência exclusiva dos Municípios e do Distrito Federal, nos termos do art. 11-A da Lei nº 12.587/2012.

**2.3.2** Também é recomendável a emissão de parecer pela unidade gestora de pessoal visando assegurar que os serviços a serem terceirizados não se tratam de atribuições de categorias constantes do plano de cargos (mesmo fim) ou que estejam em processos de extinção.

**2.3.3** A realização de levantamento de legislações específicas inerentes à execução dos serviços deve ser considerada na elaboração do respectivo termo de referência.

**2.3.4** Considere-se pertinente a pesquisa de potenciais fornecedores aptos à contratação com administração pública, por ser passível de se identificar a viabilidade do mercado local, bem como a pesquisa de contratos vigentes ou atas de registros de preços junto a outros órgãos, visando à formatação e ajuste do modelo de execução de serviços, a partir das boas práticas.

## 2.4 Outros Critérios

### 2.4.1 Seleção do Fornecedor

**2.4.1.1** Recomenda-se, para a seleção do fornecedor, realizar o pregão eletrônico, com o tipo da licitação de “MENOR PREÇO” e o critério de julgamento, o de “MAIOR DESCONTO” sobre o valor estipulado para o quilômetro rodado.

**2.4.1.2** A estratégia da contratação pode considerar as atas de registros preços vigentes no âmbito do Poder Executivo Federal, desde que haja compatibilidade do objeto aos elementos elencados no estudo técnico. ( <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/central-de-compras/transparencia/ARP> )

### 2.4.2 Prova de Conceito

**2.4.2.1** Recomenda-se a aplicação de prova de conceito, considerando as funcionalidades necessárias ao atendimento da demanda, sugerindo, no mínimo, os seguintes procedimentos e critérios:

**2.4.2.2** O licitante classificado e habilitado provisoriamente em primeiro lugar deverá ser convocado para realização de PoC – Prova de Conceito, visando aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução tecnológica.

**2.4.2.3** A PoC deverá ser realizada por equipe técnica designada para aferição do



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

atendimento de itens relativos às funcionalidades da solução tecnológica, podendo ser acompanhada por representantes dos demais licitantes, mediante comunicação formal com antecedência de até 1 (um) dia útil do seu início.

**2.4.2.4** Recomenda-se a aferição, no mínimo, das seguintes funcionalidades da solução:

- a) Requisitos de acessibilidade – validação de todas as formas de acesso à solução tecnológica (principais navegadores, android, ios);
- b) Requisitos de funcionalidade – cadastro de usuários, registro de solicitações, cancelamentos, monitoramento on-line, ateste eletrônico da prestação de serviços e relatórios gerenciais;
- c) Requisitos de segurança – avaliação de perfis de usuários, log de dados e recursos de proteção.
- d) Requisitos de disponibilidade e estabilidade do aplicativo.

### **2.4.3 Subcontratação**

**2.4.3.1** Recomenda-se avaliar a possibilidade de previsão de subcontratação dos canais de atendimento ao usuário, inclusive do aplicativo para telefonia celular, por não representarem a parcela de maior relevância e valor significativo do objeto, a partir dos estudos de soluções disponíveis nos municípios.

## **3 Exemplo de Modelo de Execução dos Serviços**

Apresenta-se a seguir um modelo de especificação mínima referente ao atendimento de transporte por demanda, com a utilização de aplicativo para gerenciamento dos atendimentos.

### **3.1 Objeto da Contratação**

**3.1.1** O objeto da contratação refere-se prestação de serviços de intermediação e agenciamento de transporte terrestre, com a disponibilização de solução tecnológica que permita gerenciamento das solicitações dos atendimentos, via computador – *web* e aplicativo de celular.

### **3.2 Descrição dos Serviços**

#### **3.2.1 Definições das Nomenclaturas**

- a) Contratante: o Tribunal Regional do Trabalho que promover a licitação;
- b) Contratada: licitante vencedor do certame licitatório, a quem será adjudicado o objeto desta licitação, após a assinatura do contrato;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- c) Fiscalização: Comissão de servidores designados formalmente para representar o Contratante, responsável pela fiscalização dos serviços;
- d) Usuários do serviço de transporte: unidades administrativas, servidores, empregados e colaboradores do Tribunal Regional do Trabalho contratante a ele vinculados;
- e) Agenciamento de transporte: serviço prestado por fornecedor contratado, compreendendo a intermediação do transporte de servidores, empregados e colaboradores a serviço dos órgãos do Tribunal Regional do Trabalho;
- f) Central de Atendimento: unidade do fornecedor contratado responsável por orientar os usuários na solução de problemas ou dificuldades na utilização e execução do serviço;
- g) Solução Tecnológica: ferramenta eletrônica utilizada para operação e gestão do serviço de agenciamento de transporte, por meio de aplicação web e aplicativo mobile, disponibilizada pelo fornecedor contratado.

### **3.2.2 Das Condições de Uso do Serviço**

**3.2.2.1** Recomenda-se que sejam observadas as regras operacionais, as atribuições, responsabilidades e as vedações descritas neste Guia Referencial, atos internos ou em atos específicos do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, quando da utilização dos serviços.

**3.2.2.2** O serviço deverá ser prestado de forma ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, inclusive plantões e emergências, observadas as disposições estabelecidas pelo Tribunal.

**3.2.2.3** Deve ser disponibilizada solução tecnológica para operação e gestão do serviço, por meio de aplicação web e aplicativo mobile, devendo atender os requisitos e funcionalidades estabelecidas no respectivo Termo de Referência.

**3.2.2.4** Deve ser mantida CENTRAL DE ATENDIMENTO para registro de solicitações de serviço e orientações para solução de problemas ou dificuldades dos GESTORES e USUÁRIOS, devendo efetuar a gravação das ligações, por meio de sistema telefônico do tipo 0800 ou similar, disponibilizando-as sempre que solicitado pelo Tribunal.

**3.2.2.5** Deve ser disponibilizado backup da base de dados da solução tecnológica, com os dados dos cadastros, inclusive histórico de alterações, e das solicitações de serviço e atendimentos realizados.

**3.2.2.6** Os serviços serão solicitados preferencialmente através de aplicativo de celular a ser disponibilizado pela Contratada e utilizado pelos usuários, visando à realização do transporte de pessoas.

**3.2.2.7** Os valores dos limites de despesa com o serviço devem ser registrados na



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

solução tecnológica, não sendo processadas solicitações de serviço dos usuários ao TRT, caso não possua saldo do limite de despesa suficiente para cobrir os valores estimados dos atendimentos.

### **3.2.3 Do Cadastro**

**3.2.3.1** A solução tecnológica deve permitir o cadastro de gestores e usuários por meio da aplicação web, bem como o cadastro dos limites de despesa.

**3.2.3.2** A fim de obedecer aos comandos de transparência usualmente empregados na Administração Pública federal, a Contratada deverá encaminhar arquivo informatizado contendo todos os dados de veículos e condutores cadastrados ao setor competente do Tribunal Regional do Trabalho, previamente ao início da prestação de serviços, devendo manter o cadastro atualizado.

**3.2.3.3** Além disso, frise-se que, a critério exclusivo do Tribunal Regional do Trabalho, poderão ser excluídos veículos e/ou condutores, que ficarão impedidos de realizar a prestação dos serviços.

### **3.2.4 Solicitação, Execução e Confirmação do Serviço**

**3.2.4.1** Os acessos à aplicação web e ao aplicativo mobile devem ser realizados mediante o uso de login e senhas pessoais cadastradas pelos administradores e usuários.

**3.2.4.2** Os serviços serão solicitados preferencialmente através de aplicativo de celular a ser disponibilizado pela Contratada e utilizado pelos usuários, visando à realização do transporte de pessoas.

**3.2.4.3** O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, havendo possibilidade dos usuários agendarem data e horário para seu atendimento.

**3.2.4.4** Ademais, os usuários do serviço realizarão as chamadas pelos canais disponíveis, devendo ser atendidos, no prazo máximo de 15 (quinze) 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.

**3.2.4.5** Desde que não iniciada a execução da corrida, o usuário poderá cancelar sua solicitação a qualquer momento. Ressalta-se que o usuário só poderá manter o motorista em espera no local por até 10 (dez) minutos, contados a partir da chegada do motorista ao local de início da corrida, nos casos em que a corrida ainda não tiver sido iniciada, ou no local de destino nas situações em que a corrida ainda não houver sido finalizada.

**3.2.4.6** Para que haja maior eficiência sobre a execução dos serviços prestados, é permitido o atendimento de mais de um chamado de forma simultânea, desde que:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- a) a origem seja a mesma;
- b) o destino seja o mesmo;
- c) os horários de atendimento sejam próximos, em no máximo 15 (quinze) minutos;
- d) ocorra consulta prévia ao usuário que houver realizado o primeiro chamado e haja sua respectiva anuência ao compartilhamento da viagem.

**3.2.4.7** Caso a chamada se origine pelo canal de atendimento telefônico ou sítio eletrônico, página *web*, caberá ao usuário informar:

- a) nome completo;
- b) que é usuário do serviço de intermediação e agenciamento de transporte do Tribunal Regional do Trabalho contratante;
- c) telefone para contato;
- d) endereço de origem, se distinto do que se encontra;
- e) destino.

**3.2.4.8** 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.

**3.2.4.9** No momento em que se encerrar a solicitação de viagem, deverá a Contratada, pelo canal escolhido pelo usuário, informá-lo de todos os dados relativos ao atendimento, do veículo e do motorista, tais como:

- a) placa;
- b) modelo;
- c) tempo estimado de chegada;
- d) nome do motorista;
- e) distância, tempo e valor estimados para atendimento, considerando o melhor percurso.

**3.2.4.10** Os atendimentos deverão ocorrer no menor intervalo de tempo em que se possa percorrer a distância entre o local em que se encontra o usuário e seu destino, devendo, o motorista em consenso com o usuário, analisar todas as condições de fluxo de veículos e distância, no momento da solicitação.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**3.2.4.11** Durante o trajeto da viagem, se outro caminho se mostrar mais vantajoso, o motorista deverá sinalizar ao usuário a rota alternativa e, se este anuir, se procederá à respectiva alteração.

**3.2.4.12** Já nas situações em que a solicitação seja realizada por aplicativo, todas as informações devem ser visualizadas em tempo real, online, pelo usuário.

**3.2.4.13** Ao final da viagem, o motorista deverá, portando obrigatoriamente telefone celular com conexão à internet, através do aplicativo de solicitação de atendimento fornecido pela Contratada, realizar a conferência do valor da viagem, com base no taxímetro ou no aplicativo de gerenciamento, junto ao usuário, o qual realizará o ateste no referido telefone celular, mediante a informação de senha pessoal e intransferível.

**3.2.4.14** No dia subsequente à prestação dos serviços, no máximo até às 12 (doze) horas, independentemente do canal utilizado pelo usuário, deve a Contratada encaminhar, ao Tribunal Regional do Trabalho contratante, relatório analítico por viagem ou disponibilizar relatório equivalente, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) nome completo dos usuários;
- b) unidade de lotação/centro de custo do usuário;
- c) horário das solicitações e do atendimento dos usuários, e se maior que o prazo estabelecido para atendimento, deve ser acusado em quanto tempo este foi ultrapassado;
- d) tempo despendido nas viagens;
- e) distância efetivamente percorrida nas viagens;
- f) descrição dos componentes do preço final do atendimento;
- g) veículo utilizado no atendimento com respectiva placa e motorista;
- h) avaliação do usuário para o serviço;
- i) valor total do atendimento.

**3.2.4.15** Também deverá ser apresentado, com o relatório analítico descrito no *caput*, o relatório sintético, que deverá contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) solicitações recepcionadas e atendimentos efetivos;
- b) tempo médio de espera do usuário;
- c) total de quilometragem despendida nos atendimentos;
- d) valor discriminado e total do serviço;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- e) relação de veículos utilizados e motoristas;
- f) avaliação global de todos os usuários para o serviço;
- g) somatório do valor total de todos os atendimentos listados.

**3.2.4.16** Considera-se que o início de viagem ocorre após o atendimento do usuário, no momento em que o veículo inicia seu deslocamento rumo ao destino determinado, não podendo ser contabilizado sob qualquer hipótese o percurso que compreende o deslocamento do veículo até o local do atendimento.

**3.2.4.17** Quanto ao término do atendimento, considera-se que ele ocorrerá após a chegada do usuário em seu destino e respectivo desembarque, momento em que o veículo realizará total parada, encerrando a contagem pelo taxímetro e/ou aplicativo.

### **3.2.5 Aplicativo de Celular para Gestão das Solicitações**

**3.2.5.1** O aplicativo de celular utilizado na prestação dos serviços deverá ser compatível com as plataformas Android e iOS, disponíveis para download no site do Google Play e na App Store, além de conter as seguintes características e funcionalidades:

- a) possibilitar a solicitação imediata e/ou agendamento futuro dos atendimentos;
- b) identificar os veículos que podem realizar atendimento informando a localização em tempo real do mesmo;
- c) apresentar tempo estimado para a chegada do veículo que realizará o atendimento;
- d) identificar o motorista que realizará o atendimento;
- e) identificar o veículo que realizará o atendimento por modelo e número de placa;
- f) utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real;
- g) fornecer dados georreferenciados com origem, trajeto e destino, hora da solicitação, embarque e tempo total da viagem e distância percorrida;
- h) avaliação do atendimento, preferencialmente no modelo stars (estrelas), variando de 1 a 5;
- i) ateste do atendimento se dará por meio de senha individual;
- j) criar perfis específicos para a utilização dos usuários do Tribunal Regional do Trabalho;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- k) permitir fiscalização online da prestação dos serviços;
- l) reconhecer unidade de lotação/centro de custo.

### 3.2.6 Dos Veículos

**3.2.6.1** Os veículos a serem disponibilizados para a prestação dos serviços deverão conter as características previstas na legislação municipal de regência sobre transportes individuais de passageiros.

**3.2.6.2** Esses veículos deverão se apresentar limpos, interna e externamente, a cada viagem e em perfeitas condições de:

- a) lataria: sem amassados e arranhões grosseiros;
- b) interior: com estofamento sem rasgos ou perfurações, bem como sem trincas ou defeitos provocados pelo uso;
- c) mecânica: em perfeitas condições.

### 3.2.7 Requisitos e obrigações dos condutores

**3.2.7.1** Os condutores deverão possuir carteira nacional de habilitação (CNH) categorias B, C, D ou E, para prestação dos serviços.

**3.2.7.2** Além disso, esses condutores deverão apresentar-se devidamente aseados, e trajados adequadamente para prestação dos serviços, sendo vedado o uso de:

- a) chapéu, boné ou similares, camisetas regata ou decotada, minissaias e bermudas;
- b) camisas relacionadas a times, torcidas organizadas e a conteúdo de cunho político e/ou religioso.

**3.2.7.3** Quanto às obrigações dos condutores deve-se exigir:

- a) obedecer rigorosamente às leis de trânsito;
- b) não fumar ao dirigir o veículo;
- c) não ingerir bebida alcoólica quando em serviço;
- d) não utilizar telefone celular quando estiver conduzindo veículo;
- e) não ligar o rádio ou ar condicionado sem a concordância do usuário;
- f) diminuir a velocidade e aumentar a atenção quando estiver chovendo;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- g) manter atenção redobrada nas proximidades de controles eletrônicos de trânsito, faixas de pedestres e colégios;
- h) planejar antecipadamente, pelo aplicativo, reconhecimento dos itinerários, evitando trajetos mais longos e trânsito tumultuado ou congestionado, obedecendo ao conceito de “melhor percurso”;
- i) não fornecer informações sobre o endereço, hábitos e costumes do passageiro que está sendo transportado;
- j) manter-se sempre atento quando estiver com o veículo estacionado aguardando o passageiro;
- k) ter zelo especial pelo veículo, mantendo-o sempre em ótimas condições de limpeza e funcionamento nas apresentações aos usuários;
- l) evitar arrancadas e freadas bruscas;
- m) abrir a porta para o passageiro, sempre que possível, nos embarques e desembarques do veículo;
- n) atender todos os passageiros com respeito e cortesia, executando com proficiência as ordens recebidas, procurando ser sempre útil e demonstrar interesse pelo serviço que presta;
- o) ter sempre condições de comprovar a regularidade da Carteira Nacional de Habilitação e o Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo atualizado e demais documentos necessários para comprovar regularidade junto aos órgãos fiscalizadores;
- p) ter permanentemente em sua posse smartphone devidamente carregado e conectado à internet com o aplicativo de transporte de pessoas instalado;
- q) ter total conhecimento dos procedimentos e rotinas de atendimento pelos diversos canais disponíveis aos usuários;
- r) ser proativo, no caso de sinistro com seu veículo, em solicitar outro veículo para dar prosseguimento à viagem do usuário.

### **3.2.8 Das obrigações dos Usuários (TRT)**

**3.2.8.1** O Tribunal Regional do Trabalho contratante possui a responsabilidade de garantir o cumprimento, por parte dos seus usuários, das seguintes obrigações:

- a) solicitar o serviço, preferencialmente por meio do aplicativo mobile da solução tecnológica;
- b) definir os atores e instâncias de controle atuantes na contratação, quais



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

sejam: gestores e usuários;

- c) cadastrar ou fornecer os dados dos usuários à Contratada para os registros necessários à utilização do sistema gerenciador dos serviços;
- d) zelar pelo uso de senhas pessoais para acesso à solução tecnológica;
- e) realizar a avaliação do veículo e do motorista e confirmar a execução do serviço imediatamente após a sua finalização.

### **3.3 Fiscalização da execução dos serviços**

**3.3.1** Por meio do fiscal do contrato, o Contratante exercerá a fiscalização dos serviços, de modo que se possa acompanhar a execução contratual, cabendo ao fiscal:

- a) fiscalizar os serviços prestados, assegurando o cumprimento do escopo contratado;
- b) registrar os eventos decorrentes da execução contratual, recomendando a aplicação de multas e demais sanções em face de inadimplemento contratual porventura ocorrido;
- c) proceder com avaliações periódicas das atividades realizadas pela Contratada.

### **3.4 Dos pagamentos**

**3.4.1** A aferição do cumprimento de todas as condições e obrigações estabelecidas para a Contratada deverá ser realizada pelo gestor e pelos fiscais designados, de modo a garantir a satisfação das necessidades de transporte dos Tribunais com a qualidade e tempestividade adequadas.

**3.4.2** Recomenda-se estabelecer níveis de qualidade do atendimento, por meio de um Instrumento de Medição de Resultados - IMR, no qual se ajusta os percentuais de descontos sobre o pagamento, em decorrência de atrasos no atendimento conforme contrato e/ou outros instrumentos de avaliação.

**3.4.3** Os pagamentos deverão ser mensais e deverá corresponder ao somatório dos atendimentos ocorridos no respectivo mês de competência.

**3.4.4** A mensuração do valor de pagamento por meio da incidência do IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas em contrato.

### **3.5 Das Vedações**

**3.5.1** De modo a respeitar as orientações acerca da execução dos serviços de transporte, recomendam-se as seguintes vedações, a fim de que não haja seu desvirtuamento:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- a) provimento de serviços de transporte para condução de pessoal a partir de sua residência ao local de trabalho e vice-versa, sendo as exceções regulamentadas à critério do TRT;
- b) uso de serviços de transporte aos sábados, domingos e feriados, salvo para eventual desempenho de encargos inerentes ao exercício da função pública;
- c) uso de serviços de táxi em excursões ou passeios;
- d) transporte de familiares do servidor ou de pessoas estranhas ao serviço público;
- e) uso de serviços de transporte para locais com a finalidade de embarque e desembarque, como, por exemplo, deslocamentos para aeroportos, se o servidor receber indenização (adicional de embarque e desembarque);
- f) uso de serviços de transporte para estabelecimentos comerciais e congêneres, salvo quando o usuário se encontrar no desempenho de função pública.

**3.5.2** O usuário deve ser responsabilizado pelo uso indevido dos serviços de transporte, quando por ele autorizado e comprovado o uso no seu interesse particular, sob alegação de uso no interesse do serviço público.

**3.5.3** A comprovação da utilização indevida dos serviços de transporte implicará no ressarcimento das despesas por parte do usuário que tiver solicitado os serviços, sem prejuízo das penalidades disciplinares cabíveis.

## **4 Disposições gerais**

**4.1** Recomenda-se exigir cobertura securitária de Acidentes Pessoais de Passageiros – APP para proteção dos usuários no caso de ocorrência de sinistro.

**4.2** Recomenda-se que os ajustes celebrados estabeleçam que as partes envolvidas devam observar as disposições da Lei 13.709, de 14. 08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais.

**4.3** Orienta-se exigir da contratada dar conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas para preservação do sigilo e confidencialidade com objetivo de prover a necessária e adequada proteção às informações restritas ao Tribunal e seus usuários.

**4.4** Recomenda-se a formalização de um Termo de Sigilo ou de Confidencialidade, onde a Contratada compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros das informações restritas reveladas, sem a anuência de forma expressa da Contratante.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**4.5** As recomendações constantes deste guia deverão ser adaptadas às necessidades específicas, bem como às soluções disponíveis em mercado, não se afastando, sob nenhuma hipótese, os estudos e as avaliações necessárias à implementação pelos Tribunais Regionais do Trabalho.

NÚCLEO DE GOVERNANÇA DAS CONTRATAÇÕES.