

MANUAL

GESTÃO TOTAL DA MANUTENÇÃO - GTM



Manual referente ao sistema “SOU LOG” da empresa TICKET LOG, vencedora do Registro de Preço nº 200/2018.

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

GOVERNADOR DO ESTADO

Romeu Zema Neto

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Otto Alexandre Levy Reis

SUBSECRETÁRIO DO CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

Rodrigo Ferreira Matias

SUPERINTENDENTE DA CENTRAL DE LOGÍSTICA

Robson Pinho da Matta

DIRETORA CENTRAL DE GESTÃO LOGÍSTICA

Viviane Carvalho Leite Caetano

GERENTE DO PROJETO GESTÃO TOTAL DA MANUTENÇÃO - GTM

Vilma Salomão Rodrigues Pereira

ELABORAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

Vilma Salomão Rodrigues Pereira

Indiana Angélica César Santos

Leonel Henrique de Almeida

SUMÁRIO

1. O Modelo de Manutenção de Veículos	7
1.1. O Sistema de Gestão da Manutenção – SOU LOG.....	9
1.2. Equipe Especializada para Gestão das Manutenções	10
1.3. Rede Credenciada de Estabelecimentos do Setor de Reposição Automotiva ..	11
1.3.1. Inclusão de Estabelecimento na Rede Credenciada	13
1.3.2. Bloqueio de Estabelecimento na Rede Credenciada	14
2. Ações Preliminares	16
2.1. Cadastro das Unidades, dos Veículos e dos Condutores no SOU LOG	16
2.1.1 Alteração da Senha para Condutores.....	17
2.2. Cadastro de Gestores (Usuários) no SOU LOG.....	18
2.2.1. Níveis de Alçada.....	19
2.2.2. Solicitação de Cadastro	19
2.3. Acesso ao Sistema SOU LOG.....	20
2.4. Criação dos Planos de Manutenção Preventiva	21
2.4.1. Procedimentos para a Criação/Visualização dos Planos.....	21
3. Fluxo da Manutenção	27
3.1. Solicitação de Manutenção	28
3.1.1. Procedimentos para a Solicitação.....	28
3.2. Solicitação de Serviço de Reboque/Guincho	34
3.2.1. Procedimentos para a Solicitação do Serviço	34
3.2.2. Passo a Passo para a Solicitação do Serviço.....	38
3.3. Indicação de Estabelecimento pela Equipe Plataforma	40
3.3.1. Procedimentos para a Indicação de Estabelecimento	41
3.3.2. Diretrizes Oficinas Orgânicas.....	42
3.4. Condução do Veículo ao Estabelecimento.....	49
3.4.1. Procedimentos para a Condução do Veículo ao Estabelecimento Indicado.....	49
3.5. Preenchimento do Orçamento.....	50

3.5.1. Procedimentos para o Preenchimento do Orçamento.....	50
3.6. Realização de Cotações e Negociação.....	52
3.6.1. Procedimentos para a Realização de Cotações e Negociação com os Estabelecimentos.....	53
3.7. Diretrizes para a Troca de Oficina	53
3.8. Indicação da Melhor Combinação Econômica e Comprovação da Economicidade	58
3.8.1. Procedimentos para a Indicação da Melhor Combinação	58
3.8.2. Procedimentos para Comprovação da Economicidade da(s) Proposta(s) Seleccionada(s).....	60
3.8.3 Diretrizes para Comprovação da Economicidade das Peças não Abrangidas pelo Sistema de Orçamentação	61
3.9. Aprovação pelo Gestor de Frota	63
3.9.1. Procedimentos para a Aprovação.....	64
3.10. Procedimentos para a Troca de Mensagens.....	74
3.10.1. Mensagens com a Oficina	74
3.10.2. Fórum de Aprovadores	76
3.11. Realização da Manutenção	80
3.11.1. Procedimentos para a Realização da Manutenção	80
3.11.2. Diretrizes para a Manutenção Complementar	82
3.12. Retirada do Veículo	84
3.12.1. Procedimentos para a Retirada do Veículo.....	85
3.12.2. Retirada do Veículo caso a Manutenção seja feita em mais de um Estabelecimento	85
4. Manutenções em Garantia	85
4.1. Manutenções com Peças e/ou Serviços em Garantia	85
4.1.1. Correção da Manutenção em Garantia: Etapas do Processo	86
4.1.2. Realização de nova Manutenção em que parte dos Itens se encontra em Garantia: Etapas do Processo	88
5. Pagamento	89
5.1. Considerações Iniciais.....	89
5.2. Regras Relativas aos Tributos Incidentes sobre a Manutenção	92
5.2.1. Notas Fiscais de Mercadorias (Peças, Componentes, Acessórios e Materiais)	92
5.2.2. Notas Fiscais de Serviços	93

5.3. Dos Procedimentos	94
5.3.1. Emissão das Notas Fiscais	94
5.3.2. Pré-Faturamento	95
5.3.3. Transação	100
5.3.4. Validação do Título (RAD)	100
5.3.5. Emissão da Fatura	104
5.3.6. Pagamento	107
<u>5.3.6.1 Passo a Passo para o lançamento das retenções do ISSQN</u>	107
6. Relatórios e Funcionalidades	107
6.1. Relatórios no Sistema SOU LOG	107
6.2. GEO - Busca de Oficina (Direcionamento de Manutenção)	114
6.3. Controle Orçamentário	116
7. Instrumento de Medição de Resultados - IMR	119
7.1. IMR – SOU LOG	124
8. Integração SIAD x SOU LOG	127
8.1. Regras Atuais	127
8.2. Novas Regras	128
8.3. Verificações	131
8.4. Procedimentos	135
8.5. Exemplos de Registro de Entrada Recusados	138
8.6. Contingência	141
9. Contatos para o Acompanhamento dos Contratos	144

1. O Modelo de Manutenção de Veículos

O modelo foi licitado por meio do Registro de Preços nº 200/ 2018 (Planejamento nº 148/2018), de responsabilidade da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, e teve como objeto **a contratação do serviço de gerenciamento da manutenção preventiva e corretiva da frota de veículos dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais.**

Trata-se da quarteirização do serviço de manutenção, na qual a Administração contrata empresa especializada para o gerenciamento da manutenção de sua frota por meio de sistema informatizado, de equipe especializada e da rede de oficinas credenciadas.

Em outras palavras, a Administração contrata empresa para **gerenciar** a execução da manutenção de sua frota de veículos. **Tal manutenção, por sua vez, é executada pelas oficinas que fazem parte da rede credenciada da contratada.** O gerenciamento é realizado por meio de **sistema informatizado de gestão e equipe de especialistas.**

Esse modelo diferencia-se do modelo de terceirização, usualmente adotado para a contratação dos serviços de oficinas para manutenção veicular pela existência da empresa gestora, que atua como intermediadora das relações entre Estado e rede credenciada.

A figura a seguir diferencia os vínculos existentes entre as partes nos modelos de terceirização e quarteirização da manutenção veicular:



Figura 01 – Relações Existentes na Terceirização e na Quarteirização da Manutenção Veicular.

No modelo de quarteirização, o gerenciamento das manutenções é realizado por meio de sistema informatizado e integrado de gestão, de propriedade da empresa gestora, que interliga a rede credenciada de estabelecimentos do setor de reposição automotiva e o contratante (Administração).

A Administração conta também com equipe especializada em manutenção veicular, disponibilizada pela gestora, usualmente denominada de “equipe plataforma”, para efetuar planos de manutenção dos veículos, indicar a oficina para onde cada veículo deve ser levado, analisar os orçamentos recebidos, efetuar cotações e negociações com a rede credenciada e apresentar, em sistema, o melhor orçamento para aprovação do órgão/entidade contratante.

Por fim, também faz parte do objeto licitado a realização das manutenções, com o fornecimento de materiais e execução de serviços que lhes são inerentes. Todavia a manutenção veicular é realizada exclusivamente pela rede credenciada, e não pela empresa gestora.

Importante ressaltar que, em geral, as empresas gestoras possuem ampla rede de estabelecimentos credenciados, ampliando os locais e municípios onde as manutenções da frota do contratante podem ser realizadas, sem que haja perda no controle sobre o processo.

O registro da transação financeira também ocorre no referido sistema, podendo ser realizado por meio de cartão magnético/microprocessado ou no computador presente nos estabelecimentos, sendo requerido, em ambos os casos, a senha do servidor/condutor que retirou o veículo. O pagamento à rede credenciada é feito pela empresa gestora, que solicita ao órgão/entidade contratante, posteriormente, o reembolso, acompanhado da cobrança pelo serviço de gestão, que se dá pela aplicação de taxa de administração percentual sobre o montante de gastos incorridos no período.

Registre-se que o Estado (órgãos/entidades contratantes) se encontra vinculado contratualmente somente à empresa gestora, a partir do procedimento licitatório. Da mesma forma, os estabelecimentos da rede credenciada também se encontram contratualmente vinculados apenas à empresa gestora e realizam as manutenções da frota de veículos do Estado e de todos os demais clientes da empresa gestora em cumprimento ao contrato que possuem com esta. A estes contratos aplicam-se as normas de direito privado presentes no Código Civil.

Em resumo, a quarteirização do serviço de manutenção se apresenta como inovação passível de conferir diversos benefícios ao contratante quando comparada com a terceirização. Com a quarteirização, a Administração passa a contar com sistema de gestão com todo o histórico das manutenções realizadas, acesso a relatórios contendo informações consolidadas ou detalhadas sobre cada manutenção realizada por veículo, consultoria e análise de cada manutenção por equipe especializada, padronização de serviços, aumento substancial da rede apta a prestar os serviços de manutenção, atendimento tempestivo às necessidades de manutenção (independentemente de onde o veículo estiver), aumento da disponibilidade de veículos em condições de uso, entre outros.

A seguir, pode-se ver um esquema do funcionamento do modelo, em comparação com a terceirização, mais comum no setor público:



Figura 02 – Comparação da Terceirização e Quarteirização

A empresa vencedora da Licitação foi a **Ticket Soluções HDFGT S.A. – CNPJ nº 03.506.307/0001-57**, cujo nome fantasia é **TICKET LOG**.

O objeto contratual possui três elementos significativos:

- 1) Sistema informatizado e integrado de gestão;
- 2) Equipe especializada para gestão das manutenções;
- 3) Rede credenciada de estabelecimentos do setor de reposição automotiva, responsável pela manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades participantes deste certame.

Detalharemos a seguir, cada item componente do serviço de gerenciamento da manutenção de veículos.

1.1. O Sistema de Gestão da Manutenção – SOU LOG

O **Sistema de Gestão da Manutenção – SOU LOG**, utilizado pela empresa gestora para gerenciar o processo de manutenção veicular, possui funcionalidades que permitem o planejamento, acompanhamento e controle das manutenções dos veículos oficiais.

Ele tem funcionamento *online* e *realtime* para o registro e consulta de dados, e emite relatórios operacionais e gerenciais para fins de auditoria e gestão da frota e dos contratos. Assim, possibilita a análise de informações, identificando os tempos médios das manutenções, os tipos de manutenções mais comuns, os tipos de peças e serviços mais demandados, os preços

praticados, a garantia das peças e serviços, a vida útil das peças, a evolução dos gastos com cada veículo, dentre outros.

Neste modelo de manutenção, foi exigida, ainda, a **integração** entre o sistema do fornecedor, o SOU LOG, e o Sistema Integrado de Administração Materiais e Serviços do Estado de Minas Gerais – SIAD, de modo a restringir o cadastramento de manutenções apenas aos veículos integrantes da frota estadual e automatizar as aberturas e fechamentos dos atendimentos para este fim. Da mesma forma, restringiu-se a entrega e a retirada do veículo somente a condutores presentes no SIAD, aumentando a confiabilidade e controle sobre as manutenções realizadas.

O SOU LOG é executado via web browser (internet), e possui as seguintes funcionalidades:

- Interliga a rede credenciada, a equipe especializada (plataforma) e os órgãos/ entidades contratantes;
- Permite registro de plano de manutenção preventiva por veículo (revisões programadas);
- Permite o registro do orçamento prévio a cada manutenção (além de cotações e negociações de preços);
- Realiza o controle das garantias de peças, componentes, acessórios, materiais e serviços;
- Apresenta, através de rotina específica, os dados de todas as cotações realizadas para cada manutenção, com a indicação do orçamento de menor preço;
- Registra a aprovação (parcial ou total), revisão ou reprovação dos orçamentos, **feita exclusivamente pelo órgão/entidade contratante**;
- Registra os dados de todos os responsáveis pelas etapas da manutenção; e,
- Disponibiliza relatórios consolidados ou detalhados com as informações sobre as manutenções.

1.2. Equipe Especializada para Gestão das Manutenções

A equipe especializada, denominada nesse manual como “**equipe plataforma**”, é formada por profissionais com conhecimento e experiência em manutenção veicular para orientar os órgãos e entidades nas manutenções de seus veículos, verificando as reais necessidades de manutenção, negociando valores com a rede credenciada e sanando dúvidas que possam existir por parte dos gestores de frota.

As principais responsabilidades da equipe especializada da empresa gestora são:

- Estabelecer os planos de manutenções preventivas para os veículos, a pedido dos órgãos/entidades contratantes, assim como o acompanhamento e controle de sua execução;
- Prestar assistência aos usuários, quanto aos procedimentos a serem seguidos para a manutenção, serviço de reboque/guincho, bem como em caso de sinistro;
- Direcionar os veículos preferencialmente para os estabelecimentos da rede credenciada mais próximos;

- Avaliar tecnicamente os orçamentos registrados no sistema SOU LOG, verificar se os itens se encontram em garantia e, caso seja necessário, realizar vistoria por imagem dos itens a serem substituídos;
- Realizar a cotação de preços em estabelecimentos distintos da rede credenciada;
- Negociar itens do orçamento com os estabelecimentos da rede credenciada;
- Apresentar, para a aprovação do gestor de frota, o orçamento de menor valor, ou de melhor custo/ benefício, acompanhado de todas as cotações realizadas;
- Garantir que os orçamentos apresentados ao gestor de frota para aprovação estejam dentro dos limites máximos de preços;
- Orientar os gestores de frota dos órgãos/entidades;
- Acompanhar as garantias das peças, componentes, acessórios, materiais fornecidos, bem como dos serviços realizados pela rede credenciada; e,
- Solicitar a reparação das mercadorias e serviços executados com vícios, defeitos, incorreções, erros, falhas, imperfeições ou recusados pelo gestor de frota dos órgãos/ entidades contratantes.

1.3. Rede Credenciada de Estabelecimentos do Setor de Reposição Automotiva

A empresa gestora (TICKET LOG) deverá manter uma rede credenciada de estabelecimentos do setor de reposição automotiva formada por oficinas, autopeças, distribuidoras e concessionárias autorizadas a prestarem o serviço de manutenção preventiva e corretiva à frota de veículos dos órgãos e entidades contratantes, bem como serviços de assistência em situações de emergência, como serviço de reboque/guincho 24 (vintes e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Para determinar a distribuição mínima de estabelecimentos no território estadual, para atendimento da frota dos órgãos/entidades, foram realizados estudos prévios, de forma a estabelecer um quantitativo mínimo de estabelecimentos para os municípios pré-estabelecidos, visando otimizar a amplitude das manutenções, principalmente nas unidades fora da região metropolitana. Estabeleceu-se que **a distância máxima que um veículo pode se deslocar para manutenção (nos casos de unidades no interior) é de até 200 (duzentos) km.**

A TICKET LOG deve manter, pelo menos, 03 (três) estabelecimentos credenciados com assistência de veículos multimarcas em cada município indicado pelo Estado. Em situação excepcional, caso não haja 03 (três) estabelecimentos no município onde se encontra o veículo, as cotações deverão ser realizadas nos estabelecimentos mais próximos, situados até 200 (duzentos) km do local onde o veículo se encontra.

Abaixo, tem-se a distância máxima dos estabelecimentos da rede credenciada em cada mesorregião de Minas Gerais.

Mesorregião	Qtde Municípios	Distância Máxima Estab. da Rede Credenciada
Vale do Rio Doce	55	Até 50 km
Vale do Aço	34	Até 50 km
Metropolitano	79	Até 50 km
Caparaó	55	Até 50 km
Mata	93	Até 50km
Vertentes	50	Até 50km
Sul	118	Até 50km
Sudoeste	35	Até 50km
Médio e Baixo Jequitinhonha	35	Até 100 km
Mucuri	29	Até 100 km
Alto Jequitinhonha	24	Até 100 km
Central	17	Até 100 km
Oeste	56	Até 100 km
Triângulo Norte	30	Até 100 km
Triângulo Sul	27	Até 100 km
Noroeste	30	Até 200 km
Norte	86	Até 200 km
Total Geral	853	

Tabela 01 – Distância máxima dos estabelecimentos

A rede credenciada de estabelecimentos deve cobrir, pelo menos, os **79 (setenta e nove) municípios** previstos no Edital:

#	Município	Unidade Veículo	Nº oficinas	#	Município	Unidade Veículo	Nº oficinas	#	Município	Unidade Veículo	Nº oficinas
1	BELO HORIZONTE		40	28	SAO JOAO DEL REI		2	55	NOVA LIMA		2
2	UBERLANDIA		10	29	MURIAE		2	56	IBIRITE		2
3	JUIZ DE FORA		10	30	PATROCINIO		2	57	GUANHAES		1
4	MONTES CLAROS		10	31	CORONEL FABRICIANO		2	58	JOAO MONLEVADE		1
5	CONTAGEM		10	32	MANHUACU		2	59	ITURAMA		1
6	UBERABA		7	33	ITAJUBA		2	60	JEQUITINHONHA		1
7	GOVERNADOR VALADARES		7	34	PARACATU		2	61	SAO JOAQUIM DE BICAS		1
8	DIVINOPOLIS		7	35	JANAUBA		2	62	SANTA LUZIA		1
9	POCOS DE CALDAS		7	36	PIRAPORA		2	63	MONTE CARMELO		1
10	IPATINGA		7	37	PONTE NOVA		2	64	TIMOTEO		1
11	BARBACENA		7	38	ARAGUARI		2	65	ARACUAI		1
12	TEOFILO OTONI		7	39	ARAXA		2	66	TAIOBEIRAS		1
13	CURVELO		7	40	PARA DE MINAS		2	67	JOAO PINHEIRO		1
14	PATOS DE MINAS		5	41	CARATINGA		2	68	OLIVEIRA		1
15	POUSO ALEGRE		5	42	FORMIGA		2	69	CAPELINHA		1
16	LAVRAS		5	43	ALFENAS		2	70	CARANGOLA		1
17	VARGINHA		5	44	TRES CORACOES		2	71	GUAXUPE		1
18	UNAI		5	45	BOM DESPACHO		2	72	CAMPO BELO		1
19	DIAMANTINA		3	46	ALMENARA		2	73	CATAGUASES		1
20	UBA		3	47	FRUTAL		2	74	PEDRA AZUL		1
21	SETE LAGOAS		3	48	LEOPOLDINA		2	75	ABAETE		1
22	RIBEIRAO DAS NEVES		3	49	CONSELHEIRO LAFAIETE		2	76	SABARA		1
23	JANUARIA		3	50	VICOSA		2	77	MANHUMIRIM		1
24	PASSOS		3	51	SAO LOURENCO		2	78	BAMBUI		1
25	ITUIUTABA		3	52	SAO SEBASTIAO DO PARAISO		2	79	JUATUBA		1
26	BETIM		3	53	OURO PRETO		2				
27	ITABIRA		3	54	NOVA SERRANA		2				
Total de oficinas e estabelecimentos da Rede Credenciada (mínimo exigido)											269

Tabela 02 – Rede de estabelecimentos por cidade

Na tabela a seguir, tem-se o número de estabelecimentos da rede credenciada atualmente disponível para atender ao Governo de Minas:

	Previsão do Edital	Situação Nov/2019
Nº municípios	79	79
Nº estabelecimentos	269	1606

Tabela 03 – Cobertura da rede de estabelecimentos

1.3.1. Inclusão de Estabelecimento na Rede Credenciada

Conforme previsto nos itens 9.5.7 do Termo de Referência, há a possibilidade de inclusão de novos estabelecimentos em decorrência da necessidade dos órgãos e entidades contratantes. Para isso, deverá ser seguido o fluxo abaixo:

A. Procedimentos do órgão:

- Encaminhar formulário preenchido e assinado pelo Gestor de Frota do Órgão (digitalizado), solicitando a inclusão de oficina (s) para a SEPLAG;
- Informar o tipo de serviço necessário e o município (não é permitida a indicação de estabelecimento específico);
- Justificar o pedido de inclusão.

B. Procedimentos da SEPLAG:

- Encaminhar a solicitação à TICKET LOG.

C. Procedimentos da TICKET LOG:

- Analisar a solicitação do órgão;
- Providenciar o credenciamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias (as novas oficinas devem cumprir com os requisitos fiscais previstos no item 9.2 do Edital e possuírem infraestrutura adequada, conforme item 9.5 do Termo de Referência);
- Comunicar imediatamente aos contratantes a inclusão de novos estabelecimentos.

O formulário padrão de “Solicitação de inclusão de estabelecimentos na rede credenciada”, está disponível no site da SEPLAG, Menu Logística, Submenu Transportes Oficiais – item Gestão da Manutenção – Arquivos referentes ao GTM – TICKET LOG – RP 200/2018.

SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO DE ESTABELECIMENTOS NA REDE CREDENCIADA	
Órgão solicitante:	
DADOS DA SOLICITAÇÃO	
Data:	Município que deseja a inclusão:
Tipo(s) de serviço:	
OBSERVAÇÃO: Conforme item 5.7.1 fica vedada a indicação de estabelecimento específico. Deve ser informado apenas o município e o serviço necessário.	
JUSTIFICATIVA PARA A SOLICITAÇÃO	
A inclusão justifica-se	
Contato (telefone/e-mail):	
<data>	
<nome>	
<cargo>	

Figura 03 – Solicitação de inclusão de estabelecimento

1.3.2. Bloqueio de Estabelecimento na Rede Credenciada

Conforme previsto no item 12.3.23 do Termo de Referência, há a possibilidade de bloqueio de estabelecimentos da rede credenciada devido a reincidências de ocorrências com veículos dos órgãos/entidades contratantes. Para solicitação do bloqueio, deverá ser seguido o fluxo abaixo:

A. Procedimentos do órgão:

- Encaminhar o formulário preenchido com o registro de ocorrência, assinado pelo Gestor de Frota do Órgão (digitalizado) para a SEPLAG;
- Informar o tipo de ocorrência¹ e o estabelecimento, devendo ser comprovada por meio de registros no sistema ou outros tipos de prova como e-mails, fotos, etc.;
- Descrever com detalhes o fato que gerou a ocorrência.

B. Procedimentos da SEPLAG:

- Encaminhar a solicitação à TICKET LOG.

C. Procedimentos da TICKET LOG:

- Efetuar advertência por escrito ao estabelecimento na primeira e segunda ocorrência encaminhada pela SEPLAG;
- Após o recebimento da terceira ocorrência, em um período inferior a 6 (seis) meses, a TICKET LOG deverá bloquear o estabelecimento por 90 (noventa) dias;

- Caso haja nova ocorrência, após o desbloqueio da oficina, esta deverá ser descredenciada, não podendo mais atender aos órgãos/entidades contratantes;
- No período do bloqueio, caso haja outros veículos de órgãos e entidades contratantes na oficina e sejam registradas ocorrências com esses veículos, a referida deverá ser descredenciada;
- Independentemente desse fluxo, a TICKET LOG deve providenciar o bloqueio ou descredenciamento dos estabelecimentos da rede credenciada que não estiverem com regularidade fiscal, comprovada pelos documentos solicitados no item 9.2 do Edital, ou não apresentarem a infraestrutura solicitada no item 9.5 do Termo de Referência, ou nos casos em que estes estabelecimentos estiverem com pendência pelo não cumprimento da legislação ambiental aplicável em vigor, em especial as regulamentações do IBAMA, do CONAMA e do SISEMA;
- Comunicar à SEPLAG quanto ao registro de “advertência”, “bloqueio” e “descredenciamento” de oficinas em até 60 (sessenta) dias.

O formulário padrão de “Registro de ocorrência aos estabelecimentos da rede credenciada”, está disponível no site da SEPLAG, Menu Logística, Submenu Transportes Oficiais – item Gestão da Manutenção – Arquivos referentes ao GTM – TICKET LOG – RP 200/2018.

REGISTRO DE OCORRÊNCIA AOS ESTABELECIMENTOS DA REDE CREDENCIADA	
Órgão solicitante:	
DADOS DA SOLICITAÇÃO	
Data do registro:	Placa do veículo:
Nome do Estabelecimento:	CNPJ do Estabelecimento:
Município:	Data da ocorrência:
OBSERVAÇÃO: As ocorrências são em relação a falhas na qualidade do serviço prestado pelos estabelecimentos ou inadequação na estrutura prevista em edital	
DESCRIÇÃO DO FATO	
OBSERVAÇÃO: O fato descrito deve ser comprovado (e-mail/ informações do sistema, laudos, fotos)	
Contato (telefone/e-mail):	
_____ <data> _____ <nome> _____ <cargo>	

Figura 04 – Registro de ocorrência aos estabelecimentos da rede credenciada

2. Ações Preliminares

2.1. Cadastro das Unidades, dos Veículos e dos Condutores no SOU LOG

O Sistema de Gestão da Manutenção – SOU LOG encontra-se integrado ao **módulo Frota** do Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços – SIAD.

Dessa forma, o cadastro dos órgãos, das unidades de frota, de veículos e de condutores é realizado **automaticamente** por meio de carga de dados enviada, **exclusivamente**, do SIAD ao SOU LOG. Isto é, ao inserir novo dado no SIAD, seja a criação de uma unidade ou registro de novo veículo, o SOU LOG será atualizado após receber a carga com os dados do SIAD.

ATENÇÃO: o cadastro destes itens não pode ser realizado manualmente ou por outra forma no sistema SOU LOG!

Exceção: De acordo com o item 1.1.2 do Termo de referência, há a previsão de cadastros manuais no sistema SOU LOG para carretinhas (reboques ou semirreboques), se houver necessidade de manutenção.

- ❖ O fluxo para realização da manutenção de carretinhas deve ser realizado da seguinte forma:
 - O GFO do órgão/entidade contratante deverá enviar e-mail para gtm@planejamento.mg.gov.br solicitando a inserção manual no sistema de gestão SOU LOG, destacando as informações:
 - Nome e código do órgão
 - Código da Unidade
 - Placa da Carretinha
 - Valor Venal
 - Família
 - Após análise pela equipe GTM, a mesma solicitará ao “funcionário dedicado” as providências de inserção da placa.

Esta medida visa tornar a gestão mais **segura**, uma vez que apenas veículos cadastrados no SIAD poderão realizar manutenção pelo sistema SOU LOG. Sendo assim, é fundamental que os órgãos e entidades mantenham os dados de unidades de frota, de veículos e de condutores atualizados no SIAD.

Ademais, cabe destacar que somente a senha dos condutores deve ser cadastrada diretamente no sistema SOU LOG, uma vez que ela é solicitada por este sistema no processo de manutenção (tanto para entrega quanto para retirada do veículo).

É importante salientar que os veículos locados e inativos (patrimônio baixado devido à alienação ou doação, por exemplo), bem como os condutores inativos no SIAD encontram-se impedidos de realizar manutenções no modelo.

ATENÇÃO: Os veículos LOCADOS de órgãos/entidades contratantes não poderão ser mantidos pelo contrato com a TICKET LOG, caso ocorra, a responsabilidade é EXCLUSIVA do órgão que autorizou o procedimento.

2.1.1 Alteração da Senha para Condutores

A senha inicial do condutor é gerada automaticamente pelo sistema SOU LOG através da importação de arquivos do SIAD, caso exista necessidade de alteração para um determinado condutor, a alteração da senha é feita no SOU LOG pelo gestor de frota do órgão/entidade (GFO) ou pelo gestor da unidade do órgão/entidade (GFU) em: cadastro> motorista. Inserir o nome do motorista ou a matrícula do condutor e clicar em “pesquisar”. Serão informados os dados do condutor e estará disponível o “Alterar Senha”.

1. Cadastro de Motoristas

* Gestor Responsável: USUARIO TESTE

* Nome do Motorista: USUARIO TESTE

Matrícula: 1234567

Data Nascimento:

RG:

CPF: 004.247.510-46

ORGAO: 01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRACAO PRISIONAL

* Carteira de Habilitação:

* Categoria: NA

* Data de Vencimento da Habilitação:

E-mail:

Data 1ª Compra:

Senha: Alterar Senha

Desativação: Desativar

Atualizar Histórico Parâmetros

Figura 05 – Alteração de senha do motorista 2

Selecionar a opção “Usuário Informa a Senha”, inserir a nova senha e confirmar.

Sou Log | Ticket Log - Google Chrome

Seguro | https://www.goodmanager.com.br/GoodMa...

Alterar Senha

Senha por Envelope

Usuário Informa Senha

Figura 06 – Alteração de senha do motorista 2

ATENÇÃO: Antes de realizar a ação o gestor de frota deve verificar se o condutor encontra-se cadastrado no SIAD e no seu órgão.

2.2. Cadastro de Gestores (Usuários) no SOU LOG

Existem no SOU LOG tipos de perfis com atribuições específicas no sistema, que estão detalhados na tabela seguinte:

Tipo de perfil	Descrição
Gestor de Frota do Estado – GFE (Perfil exclusivo da SEPLAG)	Pode visualizar todas as informações dos órgãos/ entidades. NÃO pode aprovar as manutenções dos veículos. Responsável pela autorização das manutenções de veículos, para todo o Estado, em que o valor do orçamento somado ao valor total das manutenções efetuadas no veículo nos últimos 12 meses for superior a 40% do valor venal do veículo.
Gestor de Frota do Órgão – GFO (subtipo - aprovação)	Pode visualizar as informações de todos os veículos alocados em todas as unidades de frota de seu órgão/entidade. Pode aprovar as manutenções de todos os veículos pertencentes ao seu órgão/entidade.
Gestor de Frota do Órgão – GFO (subtipo - consulta)	Pode visualizar todas as informações referentes a seu órgão/entidade. NÃO pode aprovar as manutenções de veículos.
Gestor de Frota da Unidade – GFU (subtipo - aprovação)	Pode ter acesso a uma ou várias unidades de frota. Pode visualizar todas as informações referentes à (s) unidade (s) que tem acesso. Pode aprovar as manutenções de todos os veículos pertencentes à(s) unidade(s) que tem acesso.
Gestor de Frota da Unidade – GFU (subtipo - consulta)	Pode ter acesso a uma ou várias unidades de frota. Pode visualizar todas as informações referentes à(s) unidade(s) que tem acesso. NÃO pode aprovar as manutenções de veículos.
Equipe plataforma	Acesso exclusivo dos funcionários da empresa TICKET LOG que compõem a equipe especializada. Estes usuários são responsáveis por acompanhar e analisar os orçamentos e cotações, inserir a comprovação da economicidade, acompanhar os prazos, etc. NÃO pode aprovar as manutenções de veículos.
Estabelecimento	Acesso dos estabelecimentos da rede credenciada para registrar a entrada do veículo, realizar orçamento e cotações, inserir informações referentes a cada manutenção e finalizá-las.

Tabela 04 – Perfil de Acesso SOU LOG

O usuário cadastrado em um determinado perfil poderá solicitar a modificação futuramente.

2.2.1. Níveis de Alçada

Para cada usuário cujo perfil permita a aprovação de manutenções, deve ser indicado um nível de alçada.

O nível de alçada define o valor máximo de manutenção que poderá ser aprovado pelo usuário.

Existem **03 (três) níveis** de alçada para fins de aprovação das manutenções em cada órgão:

- Plataforma TICKET LOG somente regulação;
- Se o orçamento da manutenção de um veículo somado ao valor acumulado das manutenções efetuadas nele nos últimos 12 (doze) meses for **inferior ou igual** a 40% do seu valor venal, a aprovação será feita pelo Gestor de Frota da Unidade (GFU) ou Gestor de Frota do Órgão (GFO) no sistema SOU LOG;
- Se o orçamento da manutenção de um veículo somado ao valor acumulado das manutenções efetuadas nele nos últimos 12 (doze) meses for **superior** a 40% do seu valor venal, a aprovação será feita pelo Gestor de Frota da Unidade (GFU) ou Gestor de Frota do Órgão (GFO) e também pelo Gestor de Frota do Estado (GFE). Somente após esta segunda aprovação poderá ser efetuada a manutenção do veículo;

2.2.2. Solicitação de Cadastro

A solicitação do cadastro de usuário para acesso ao SOU LOG deve ser feita pelo Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças, ou Diretor de Transportes ou equivalente. Recomenda-se que estes servidores também sejam cadastrados no SOU LOG com o perfil de gestor de frota do órgão/entidade (GFO) para possibilidade de cadastro de novos usuários.

O perfil de acesso do usuário será definido pelo próprio órgão/entidade contratante, de acordo com as atividades que o servidor desempenha no processo de manutenção de veículos.

A solicitação de cadastro de usuário deve ser encaminhada ao responsável Diego Adalto Gomes Corgozinho, da empresa TICKET LOG, através do e-mail: **diego.corgozinho@edenred.com**

O assunto deste e-mail deve ser: Solicitação de criação de usuários.

No corpo do e-mail, devem ser informados os seguintes dados:

- 1) Nome completo;
- 2) CPF;
- 3) Perfil Login (aprovador ou somente leitura);
- 4) Perfil (GFE / GFO / GFU);
- 5) Órgão de Lotação;
- 6) Órgão aplicável somente para GFO e GFU;
- 7) Unidade aplicável somente para GFU;

ATENÇÃO: Deverá ser solicitado à TICKET LOG o cancelamento do acesso de gestores de frota, que deixem de operacionalizar o sistema SOU LOG, por meio do e-mail: **diego.corgozinho@edenred.com**

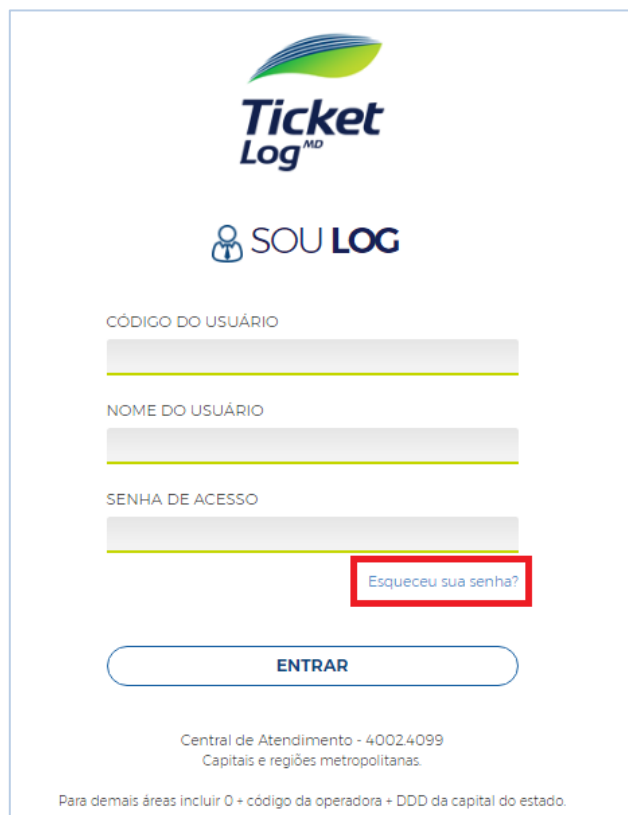
Após criação do acesso, o servidor receberá no e-mail cadastrado uma senha de acesso do usuário ao SOU LOG. Essa senha é provisória e deverá ser alterada no primeiro acesso ao sistema SOU LOG, como medida de segurança.

2.3. Acesso ao Sistema SOU LOG

O acesso ao Sistema de Gestão da Manutenção SOU LOG pode ser feito a partir de qualquer computador que possua acesso à internet, mediante a inserção do *login* e senha de acesso do usuário cadastrado. O endereço para acesso é: <https://www.goodmanager.com.br>.

Para acessar o sistema SOU LOG, o servidor deverá informar seu código de usuário, nome de usuário e senha de acesso na tela inicial do SOU LOG.

Na imagem abaixo, pode ser vista a tela inicial do SOU LOG, com os campos para código, nome e senha.



A imagem mostra a tela de login do sistema SOU LOG. No topo, há o logo "Ticket Log MD" e o ícone de usuário "SOU LOG". Abaixo, há três campos de entrada: "CÓDIGO DO USUÁRIO", "NOME DO USUÁRIO" e "SENHA DE ACESSO". Um link "Esqueceu sua senha?" está destacado com um retângulo vermelho. Abaixo dos campos, há um botão "ENTRAR". No rodapé, há o texto: "Central de Atendimento - 4002.4099 Capitais e regiões metropolitanas. Para demais áreas incluir 0 + código da operadora + DDD da capital do estado."

Figura 07 – Acesso ao SOU LOG

Caso o usuário tenha esquecido a sua senha, ela pode ser recuperada clicando-se no link “Esqueceu sua senha? ”, destacado na tela acima.

Para a recuperação da senha, serão solicitados os seguintes dados do usuário:

- Código do usuário;
- Nome do usuário;

Após digitar os dados solicitados, clique no botão “**Esqueceu sua senha?**” uma nova senha será enviada para o e-mail cadastrado.

2.4. Criação dos Planos de Manutenção Preventiva

É possível criar no SOU LOG planos de manutenção preventiva para os veículos da frota do órgão/entidade. Estes planos contêm a relação de **revisões** que devem ser realizadas periodicamente em cada veículo oficial.

As manutenções preventivas constituem um importante elemento para redução dos gastos com a manutenção da frota, uma vez que por meio delas é possível efetuar a troca de peças desgastadas, substituir materiais e fluidos necessários ao bom desempenho do veículo, a fim de identificar falhas, ainda no início, evitar panes ou quebras e a consequente realização de manutenções corretivas.

O plano de manutenção deve ser elaborado com base no manual do fabricante, o tipo de utilização e a intensidade de uso do veículo, e definirá a quilometragem/data em que deverão ser realizadas as revisões.

Ao se aproximar do momento da revisão, o SOU LOG emitirá um alerta informando da necessidade de realização da manutenção preventiva, indicando, inclusive quais peças/materiais deverão ser substituídas e quais serviços serão necessários na realização da revisão programada.

Atores envolvidos

- **Gestor de Frota do Órgão ou da Unidade (GFO ou GFU):** solicitar o cadastramento de planos de manutenção preventiva à equipe plataforma para os veículos da frota sob a sua responsabilidade;
- **Equipe plataforma:** cadastrar os planos de manutenção preventiva e vinculá-los a aos respectivos veículos, conforme solicitação do gestor de frota.

2.4.1. Procedimentos para a Criação/Visualização dos Planos

- 1) O gestor de frota deve contatar a equipe plataforma, solicitando a criação dos planos, para atender as necessidades dos veículos de sua frota;

2) Para visualização dos planos:

i. Acessar o módulo de manutenção preventiva:

- Menu Operacional
- Acesso à manutenção preventiva
- Menu Preventivas

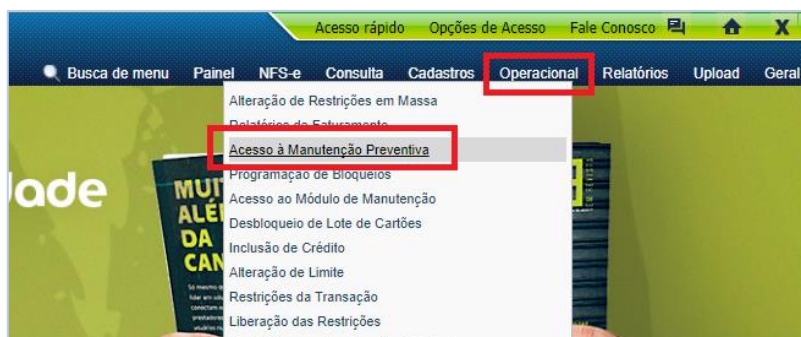


Figura 08 – Acesso ao Módulo de Preventiva

3) No módulo de Preventiva acessar PREVENTIVAS / PLANOS e clicar em “Buscar”.

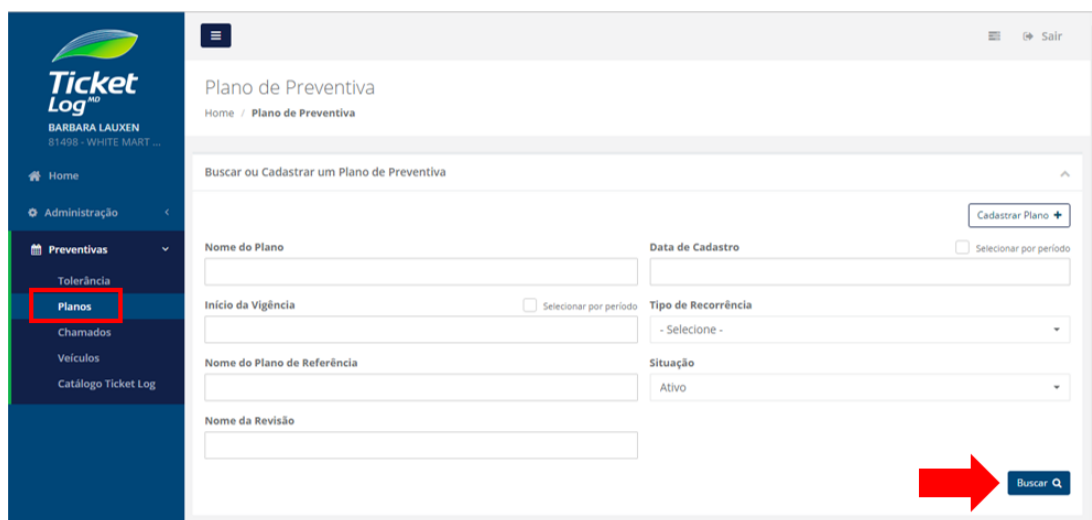


Figura 09 – Acesso aos Planos

4) Localizar o plano de preferência e clicar no ícone “Visualizar”:

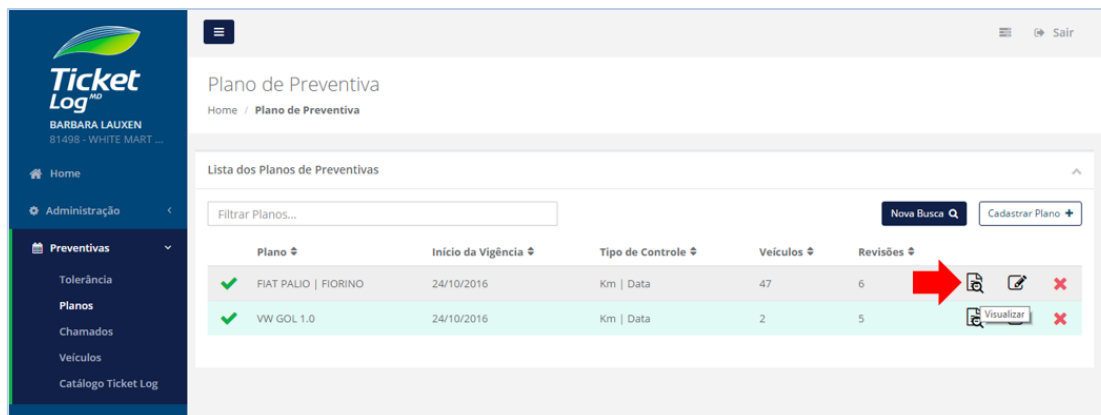


Figura 10 – Visualização dos Planos

5) Nessa aba é possível visualizar o resumo do plano de preventiva na qual contém:

- i. Nome do plano;
- ii. Vigência;
- iii. Tipo de Controle;
- iv. Revisões;
- v. Ciclo de Vida;
- vi. Veículos;

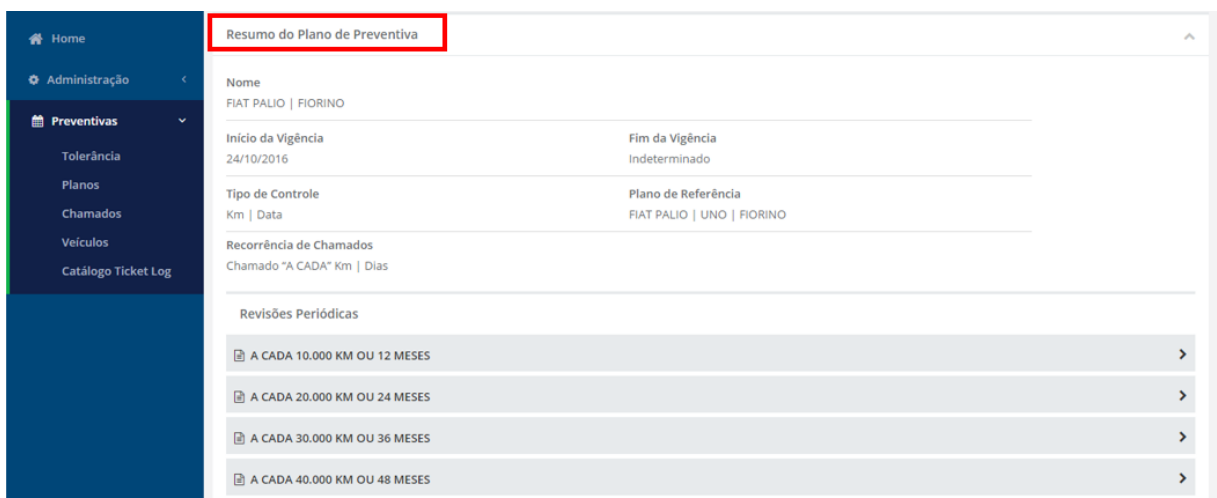


Figura 11 – Resumo do Plano

6) Para criação dos planos de manutenção é necessário definir alguns parâmetros:

- a. Nome do plano:
 - i. Um nome pelo qual o plano será identificado.
- b. Início da vigência:

- i. Data a partir da qual o plano é vigente.
- c. Os tipos de controle:
 - i. Tempo: com a definição de prazo limite para a realização da manutenção preventiva (exemplo: a cada 12 meses);
 - ii. Quilometragem: com a definição de hodômetro limite para a realização da manutenção preventiva (exemplo: a cada 10.000 km, a cada 45.000 km, etc.).

The screenshot displays the 'Plano de Preventiva' registration page. The sidebar on the left contains the 'Ticket Log MD' logo and navigation links. The main content area features a breadcrumb trail and a tabbed interface. The 'Dados Básicos' tab is selected, showing a form with the following fields and options:

- Nome do Plano:** teste
- Plano Referencial:** N/A
- Parâmetros:**
 - Início da Vigência:** 16/08/2016
 - Tipo de Controle:** Radio buttons for Km, Data, and Horas.
 - Permite Manutenção Preventiva para Veículos com restrição para o serviço de Manutenção
 - Obrigatório uso de pré-direcionamento de Veículos para oficina

Navigation buttons include 'Voltar' and 'Avançar para Revisões'.

Figura 12 – Cadastro do Plano

- d. O limite de quilometragem e/ou tempo:
 - i. Sendo informado um limite será gerado chamados até o limite de quilometragem e/ou tempo definido.
- e. As revisões:
 - i. Nome da revisão.
 - ii. Frequência da revisão:
 - Exemplo: Revisão a cada 10.000 km.

iii. Antecipação do chamado (essa rotina permitirá que o gestor de frota receba um alerta, por e-mail, antes de o veículo atingir a quilometragem ou tempo da revisão):

→ Exemplo antecipa chamado em (Km): 1000 km e antecipa chamado em (Dias): 360 dias.

iv. Itens da revisão (itens que serão trocados na revisão):

→ Exemplo: Revisão a cada 10.000 km

- a. Peça: Óleo motor / Mão de Obra: Substituir
- b. Peça: Filtro de Óleo / Mão de Obra: Substituir
- c. Peça: Bujão Carter / Mão de Obra: Substituir
- d. Peça: Filtro Combustível / Mão de Obra: Substituir

v. Itens para inspeção (campo para que seja inserido texto contendo itens que você deseja que a oficina verifique durante a revisão):

→ Exemplo: Verificação dos cabos de vela de ignição do motor

Grupo de Peça	Peça	Mão de Obra	Observação
MOTOR	ANEL VEDACAO DO CARTER	SUBSTITUIR	
MOTOR	OLEO MOTOR	SUBSTITUIR	
MOTOR	FILTRO DE OLEO	SUBSTITUIR	
PRODUTOS	GRAXA	APLICAR	
NAO APLICAVEL	NAO APLICAVEL	REV PREVENTIVA	

Figura 13 – Itens da Revisão

f. Veículos que pertencem ao plano:

i. Selecionar os veículos que pertencem ao plano.

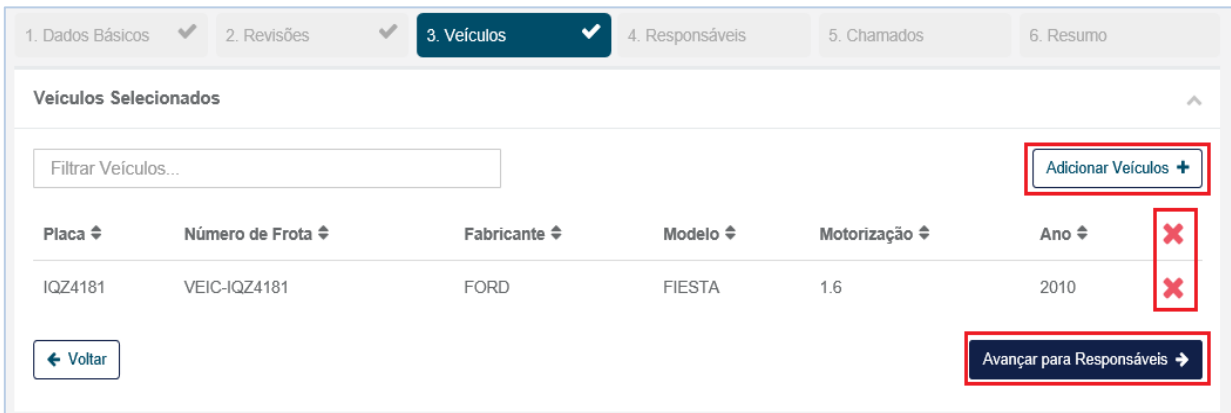


Figura 14 – Associação de Veículos

g. Responsáveis do plano:

- i. Por padrão, o responsável no cadastro é definido com o mesmo nome que consta como responsável no cadastro do veículo, no site SOU LOG.

7) Poderão ser criados tantos planos quanto necessários, com características individualizadas, para atendimento das necessidades de manutenção dos veículos.

Embora a criação dos planos de manutenção seja atribuição da equipe plataforma, prevista em Edital, também é possível que o gestor de frota (GFO ou GFU), em situações excepcionais, inclua no SOU LOG, ele próprio, os planos de manutenção preventiva para os veículos da frota sob a sua responsabilidade.

Cada veículo poderá ser vinculado a um ou mais planos de manutenção, sendo que **cada plano contém as suas revisões específicas**.

Por exemplo: Um plano de manutenção possui revisão para troca de determinados itens a cada 10.000 km, a cada 45.000 km, a cada 60.000 km, cada veículo alocado irá seguir o plano de revisões conforme a frequência definida.

Quando um veículo vinculado ao plano acima atingir a quilometragem de **10.000 km** irá realizar a manutenção preventiva dos itens alocados dentro da revisão de **a cada 10.000 km**. Porém quando um veículo também vinculado ao plano acima atingir a quilometragem de **60.000 km** irá realizar a manutenção preventiva dos itens alocados dentro da revisão de **a cada 10.000 km** e dos itens alocados dentro da revisão de **a cada 60.000 km**.

Placa	Modelo	Responsável	Oficina	Km Atual	Revisões
AAA0002	GOL L	MARIANO FALEIRO	TESTE 11183549	43.000	-
REVISAO 10KM / 12M : Km da próxima MP: 50.000 Data da próxima MP: N/D REVISAO 60KM / 24M : Km da próxima MP: 60.000 Data da próxima MP: N/D					
AAA0003	GOL L	MARIANO FALEIRO	N/D	73.000	+

Figura 15 – Chamado de Preventiva

Compete à equipe plataforma vincular os veículos aos planos de manutenção criados. Todavia é possível que o gestor de frota (GFO e GFU) efetue tais ações por conta própria.

Com a criação e vinculação dos planos de manutenção preventiva, o gestor de frota passará a receber alertas por e-mail, informando sobre a proximidade da revisão.

3. Fluxo da Manutenção

A manutenção veicular será:

- **PREVENTIVA:** quando ocorrer periodicamente para a troca de materiais, fluídos e peças desgastadas, conforme indicação do fabricante e/ou do gestor de frota;
- **CORRETIVA:** quando for constatada a quebra ou defeito em peças, componentes e sistemas do veículo, acarretando falhas em seu funcionamento; ou,
- **CORRETIVA – SINISTRO:** quando da ocorrência de acidentes envolvendo o veículo.

O fluxo abaixo contempla, de forma simplificada, as etapas da manutenção de veículo, conforme o Modelo Gestão Total da Manutenção - GTM, e os responsáveis por cada uma delas:



Figura 16 – Fluxo de Manutenção

Estas etapas serão apresentadas detalhadamente a seguir.

3.1. Solicitação de Manutenção

A solicitação é a primeira etapa do fluxo de manutenção de veículos. Identificada a necessidade de sua realização, o gestor de frota (GFO ou GFU) deverá registrar sua demanda no sistema SOU LOG.

A solicitação de manutenção será feita **exclusivamente via sistema SOU LOG**.

Atores envolvidos

- **Condutor:** informar a necessidade de manutenção do veículo ao gestor de frota;
- **Gestor de Frota do Órgão/da Unidade:** solicitar manutenção de veículo à equipe plataforma;
- **Equipe plataforma:** analisar e atender as solicitações recebidas, providenciar o serviço de reboque, quando necessário, e prestar orientações ao gestor de frota.

3.1.1. Procedimentos para a Solicitação

Para realizar a solicitação de manutenção à equipe plataforma, via sistema SOU LOG, o gestor de frota deverá:

- 1) Acessar o módulo de solicitação de manutenção:
 - Menu Operacional
 - Solicitação de manutenção ou;
 - a. Pela busca de menu:
 - i. Redigir “Solicitação de Manutenção”:

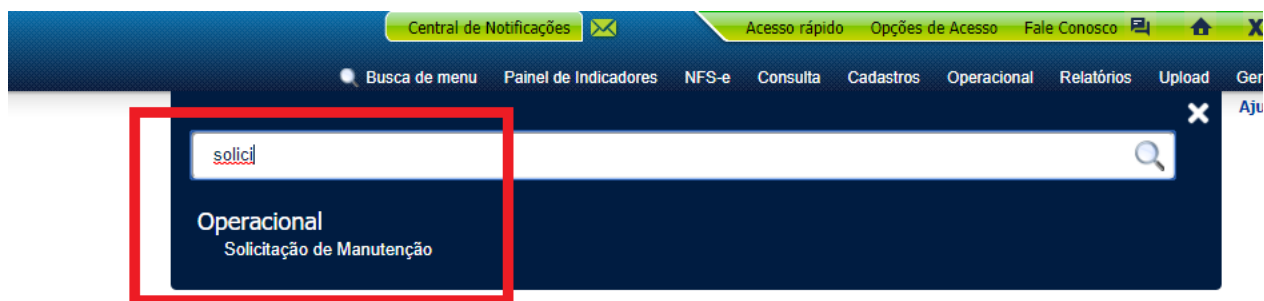


Figura 17 – Acesso ao Módulo de Solicitação de Manutenção

- 2) No módulo de solicitação de manutenção acessar Atendimento / Nova Solicitação:

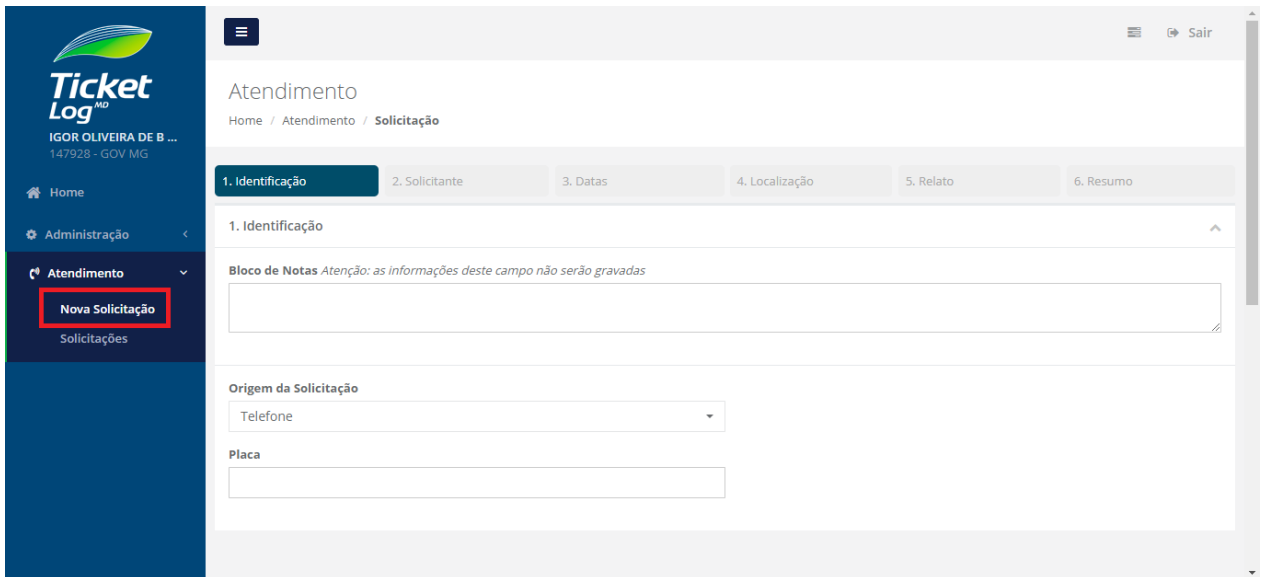


Figura 18 – Nova Solicitação

3) Inserir a placa na qual deseja manutenção:

- i. Digitar a placa;
- ii. Selecionar o veículo;

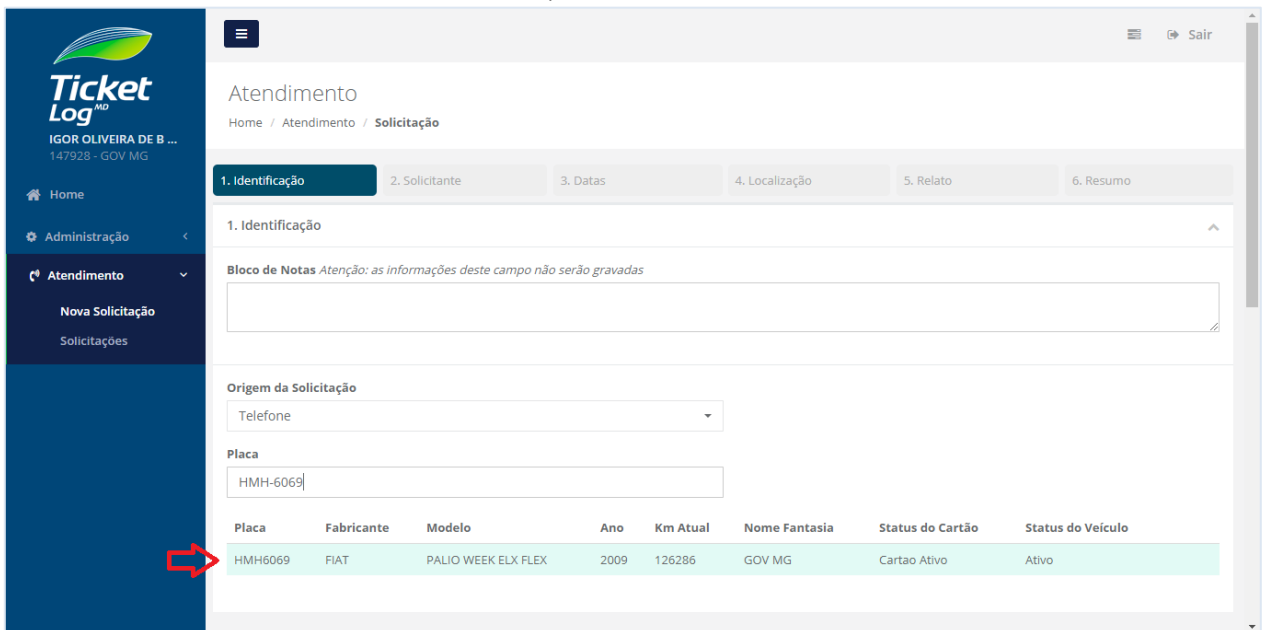


Figura 19 – Identificar o Veículo 1

4) Conferir os dados/quilometragem do veículo e inserir os dados do empenho:

- i. Inserir os dados do empenho, conforme padrão abaixo:

→ Emp XXXXXXXX XX/XX/XXXX UE XXXXXXXX

Onde:

Emp = Número da nota do empenho

XX/XX/XXXX = Data da nota do empenho

UE = Unidade executora

ii. Clicar em “Prosseguir”;

1. Identificação

Dados do Veículo - HMM0159

Origem da Solicitação
Telefone

Km Atual
219791

Empenho

Editar Prosseguir

Figura 20 – Identificar o Veículo 2

5) Selecionar o motorista:

- i. Redigir o nome do motorista;
- ii. Selecionar o motorista;

1. Identificação 2. Solicitante 3. Datas 4. Localização 5. Relato 6. Resumo

2. Solicitante

Bloco de Notas *Atenção: as informações deste campo não serão gravadas*

ADAIR SAN

Ajuda: digite no campo acima para buscar Gestores de Frotas ou Motoristas.

Nome	Tipo	CNH Vencida
ADAIR SANCHES BRANDAO	Motorista	

Total de Registros: 1

Figura 21 – Selecionar o Motorista

6) Inserir os dados de contato:

- i. Telefone;
- ii. E-mail;
- iii. Clicar em “Prosseguir”

1. Identificação 2. Solicitante 3. Dados 4. Localização 5. Relato 6. Resumo

2. Solicitante

Bloco de Notas *Atenção: as informações deste campo não serão gravadas*

Motorista

Nome: ADAIR SANCHES BRANDAO

Telefone: (51) 99999-9999

E-mail: exemplo@exemplo.com

Excluir Editar

Prosseguir →

Figura 22 –Dados de Contato do Motorista

7) Selecionar a disponibilidade de parada:

- i. Selecionar a agenda disponível;
- ii. Pode ser apenas um turno ou ambos;
- iii. Clicar em “Prosseguir”

1. Identificação 2. Solicitante 3. Dados 4. Localização 5. Relato 6. Resumo

3. Dados

Bloco de Notas *Atenção: as informações deste campo não serão gravadas*

Os agendamentos dependem da disponibilidade de cada Estabelecimento. Caso não seja possível marcar na data preferencial, em quais outros dias podemos realizar o agendamento?

Out 2018

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
				Manhã Tarde	Ambos Tarde	Manhã Tarde
28	29	30	31			
Manhã Tarde	Ambos Tarde	Manhã Tarde	Ambos Tarde	Manhã Tarde	Ambos Tarde	Manhã Tarde

Limpar

Prosseguir →

Figura 23 –Disponibilidade de Agenda

8) Selecionar o local desejado para manutenção:

- i. Quando a cidade for a capital é obrigatório inserir o bairro;
- ii. Clicar em “Prosseguir”

Figura 24 – Local da Manutenção

9) Detalhar a necessidade da manutenção:

- i. Selecionar um dos “Tipos de Solicitação” desejado;
 - a. Corretiva;
 - b. Preventiva;
 - c. Socorro;
- ii. Detalhar a necessidade de manutenção nos campos obrigatórios;
- iii. Clicar em “Prosseguir”

Figura 25 – Relato da Necessidade de Manutenção

ATENÇÃO: Ser claro e objetivo na solicitação pois as informações registradas serão base para o agendamento e posterior análise da ordem de serviço.

10) Conferir as informações registradas e confirmar a solicitação:

- i. Conferir:
 - a. Dados do Veículo;
 - b. Motorista;
 - c. Sugestão de Data;
 - d. Localização;
 - e. Empenho
- ii. Clicar em “Confirmar”

6. Resumo

Identificação

Placa	Fabricante	Ano	Tipo de Frota
NXX1955	FIAT	2013	NAO INFORMADA
Modelo	Km	Motorização	Núm. Frota
PALIO WK TREKK 1.6	62718	N/D	-
Cartão	Situação	Orgao	Unidade
6035 **** * 0230	Cartao Ativo	01080 - ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1081032 - ADVOCACIA REGIONAL EM JUIZ DE FORA
Faturamento	Empenho		
01080 - ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	Empenho: 119 Data criação: 29/01/2019 UE: 1080001		

Solicitante

Motorista
ADILA ADRIANA SILVA 📞 (55) 5555-5555 ✉

Datas

Preferencial
13/05/2019 (MANHA)

Adicionais

Localização
ADUSTINA - BA

Confirmar

Figura 26 – Resumo da Solicitação de Manutenção

ATENÇÃO: Comunicar à equipe plataforma, nos casos em que o veículo estiver impossibilitado de locomoção, que será necessário o **serviço de reboque/guincho**.

ATENÇÃO: se não for dia útil ou a necessidade ocorrer fora do horário comercial, a solicitação de reboque/guincho deve ser feita diretamente à empresa responsável pelo serviço via *call center*

pelo número **0800 648 4008**. O atendimento está disponível 24 (vinte quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

- A. Deve ser feita **uma solicitação para cada veículo**, pois é gerado pelo sistema SOU LOG um **número do protocolo** que servirá para acompanhamento do status da solicitação.
- B. Após a solicitação via sistema SOU LOG, será enviado um e-mail para o gestor de frota com esse número do protocolo para acompanhamento do atendimento.

ATENÇÃO: Somente para solicitação de **substituição** de bateria, quando o veículo estiver impossibilitado de locomoção, o estabelecimento indicado pela Equipe Plataforma para fornecer o material poderá executar a substituição onde o veículo estiver localizado. No caso de fornecimento de senha pelo Gestor de Frota, recomendamos a troca imediata após cada evento, considerando que a **senha é pessoal e intransferível**.

3.2. Solicitação de Serviço de Reboque/Guincho

Atores envolvidos

- **Condutor:** solicitar o reboque/guincho para o gestor de frota ou para a empresa de prestação do serviço, e acompanhar o preenchimento do checklist;
- **Gestor de Frota do Órgão/da Unidade:** solicitar o serviço de reboque/guincho à equipe plataforma e efetuar a autorização no sistema SOU LOG;
- **Equipe plataforma:** analisar a solicitação e enviar a demanda à empresa de Reboque/Guincho;
- **Empresa de Reboque/Guincho:** direcionar o reboque/guincho ao local informado, de acordo com as solicitações.

ATENÇÃO: o serviço de reboque/guincho é um serviço de emergência e apoio à manutenção, portanto só pode ser solicitado para locomover veículos que sofram sinistros ou precisem ser transportados até estabelecimentos da rede credenciada ou para oficinas próprias (orgânicas) para serem mantidos. Não é permitido o seu uso para a locomoção do veículo que não seja para o fim específico de manutenção.

3.2.1. Procedimentos para a Solicitação do Serviço


- A. Este serviço deverá ser fornecido, por intermediação da CONTRATADA e ter todo o seu fluxo registrado no sistema SOU LOG.

- B. A emissão de notas fiscais de serviço de reboque/guincho, emitidas pelos prestadores do serviço, deverão, obrigatoriamente, obedecer às legislações vigentes.
- C. Os veículos oficiais serão classificados por porte conforme regras Editalícias.
- D. Para realização do serviço de reboque/guincho devem ser observadas as seguintes regras:
- Para deslocamentos de até 40 km (trajeto total), será cobrado um valor fixo pelo serviço de reboque/guincho. A partir dessa distância, será acrescido ao valor fixo o valor por quilômetro rodado excedente. Os valores para a cobrança variam de acordo com a classificação do veículo.
 - Poderão, ainda, ser cobrados valores referentes à hora parada, hora trabalhada, quilometragem excedente e quilometragem em estrada de terra, no caso de utilização.
 - Os valores máximos de cada serviço, para cada tipo de veículo, não podem ultrapassar os valores cotados no mercado, apresentados na tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	SAIDA/ 40 KM	KM EXCEDENTE	HORA TRABALHADA	HORA PARADA	KM TERRA
VEICULOS LEVES	R\$ 104,00	R\$ 2,09	R\$ 84,71	R\$ 67,77	R\$ 2,09
VEICULOS UTILITÁRIOS	R\$ 259,79	R\$ 2,85	R\$ 114,84	R\$ 97,89	R\$ 2,85
MOTOCICLETAS	R\$ 120,48	R\$ 1,94	R\$ 80,95	R\$ 58,36	R\$ 1,94
UTILITÁRIOS PESADOS	R\$ 395,33	R\$ 4,10	R\$ 156,24	R\$ 105,42	R\$ 4,10
VEÍCULOS PESADOS	R\$ 416,03	R\$ 4,10	R\$ 161,89	R\$ 112,95	R\$ 4,10
EXTRA PESADO	R\$ 489,45	R\$ 4,52	R\$ 173,19	R\$ 116,71	R\$ 4,52

Tabela 05 – Valores dos Serviços

- E. O serviço de reboque/guincho deverá estar disponível: 07 (sete) dias por semana e 24h (vinte e quatro horas) por dia. O acionamento, de segunda a sexta-feira, em horário comercial, será realizado somente pela equipe especializada da CONTRATADA, após solicitação via sistema SOU LOG pelo gestor de frota.
- Após o horário comercial, sábados, domingos ou feriados, a solicitação de reboque/guincho deve ser feita diretamente à empresa responsável pelo serviço via call center pelo número 0800 648 4008. O atendimento está disponível 24 (vinte quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
- F. A empresa prestadora de serviço de reboque/guincho deverá, obrigatoriamente, utilizar o sistema SOU LOG para o lançamento dos serviços.
- G. Para toda solicitação de reboque/guincho, o prestador do serviço, em conjunto com o responsável pelo veículo a ser transportado, deverá preencher um **checklist** com as informações e situação do veículo.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CHECK-LIST (entrada e saída de veículos da oficina)

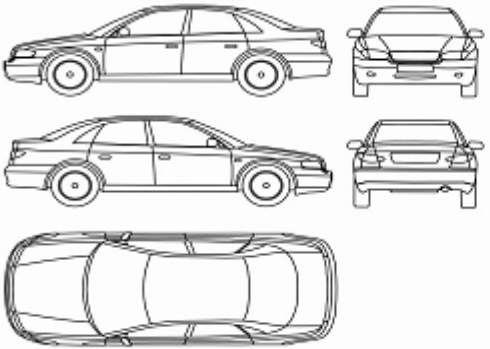
ORGÃO: _____

UNIDADE: _____ DATA: _____


VEICULO: _____ ANO: _____ COIR: _____ PLACA: _____

DANOS OU AVARIAS DO VEICULO

ASSINALE COM UM "A" PARA AVARIAS E "D" PARA DANOS ONDE O VEICULO FOI ATINGIDO



Nível de combustível



PNEUS
DIANTEIROS _____
TRASEIROS _____
SOBRESSALENTES _____
MARCA _____
MEDIDA _____

NOVOS BONS RUINS

KM Veículo: _____ BATERIA: Marca _____

ACESSÓRIOS E EQUIPAMENTOS EXISTENTES

S	N	I	Bagagito	S	N	I	Pneus	S	N	I	Tapetes
S	N	I	Retrovisor Elétrico	S	N	I	Rádio Comunicador	S	N	I	Buzina
S	N	I	Retrovisor Comum	S	N	I	Giroflex	S	N	I	Extintor
S	N	I	Borrachão Lateral	S	N	I	CD	S	N	I	Sobressolente
S	N	I	Brake Light	S	N	I	Alto Falantes	S	N	I	Macaco
S	N	I	Faros Auxiliares	S	N	I	Amplificador	S	N	I	Triângulo
S	N	I	Calotas	S	N	I	Console Interno	S	N	I	Chave de Roda
S	N	I	Rodas de Liga Leve	S	N	I	Bancos Dianteiros	S	N	I	Alarme
S	N	I	Rodas Comuns	S	N	I	Bancos Traseiros	S	N	I	Cárter/Protetor
S	N	I	Chaves	S	N	I	Documentos	S	N	I	Suspensão

S = POSSUI N = NÃO POSSUI I = INCOMPLETO, AVARIADO

OBS.: _____

Campos de preenchimento obrigatório pelo prestador do serviço (somente para reboque/guincho)

Quilometragem (km) em estrada de terra: _____

Total de horas paradas: _____

Total de horas trabalhadas: _____

CONDUTOR DO VEICULO _____

NOME: _____

MAIS: _____

DATA: _____

RESPONSÁVEL PELO ESTABELECIMENTO OU REBOQUE/GUINCHO _____

NOME: _____

RG: _____

DATA: _____

Número de Ordem de Serviço: _____ Via do Condutor

Figura 27 – Checklist

- No caso de execução de serviços adicionais (hora parada, hora trabalhada e km em estrada de terra), o checklist deverá ser, obrigatoriamente, inserido no sistema SOU LOG como forma de comprovação do serviço.

H. Os atendimentos devem ser realizados no prazo máximo de 120 minutos a contar do horário de acionamento da empresa de reboque/guincho.

- O prazo para o cancelamento do acionamento de reboque/guincho é de 15 minutos após a abertura do chamado. Ultrapassado este tempo, poderá ser cobrado do órgão/entidade solicitante o custo de saída para o grupo de veículo solicitado.
- I. O condutor ou responsável pelo veículo deverá acompanhá-lo até o local definido para entrega.
- J. Não é permitido, em nenhuma hipótese, o transporte de passageiros dentro do veículo que será rebocado.
- K. No caso de agendamento de reboque/guincho, a empresa deve cumprir rigorosamente o prazo. Ocorrendo atrasos, por parte da empresa, que impossibilitem a prestação do serviço, o deslocamento malsucedido não gerará ônus para o órgão/entidade contratante.
- L. Para deslocamentos em municípios onde não há prestadores do serviço de reboque/guincho, o deslocamento fica limitado ao estabelecido na tabela 1 do Termo de Referência do Edital, que possui a distância máxima a ser percorrida para manutenção nos Territórios de Desenvolvimento do Estado de Minas Gerais.
- M. Todos os municípios relacionados no Anexo VI do Edital deverão ser atendidos pelo serviço de reboque/guincho.
- Cada município deverá possuir no mínimo um ponto de referência fixo para a saída do reboque/guincho, exceto Belo Horizonte que deverá possuir três pontos.
 - ✓ Entende-se como “ponto de referência fixo” o local a ser considerado para início do deslocamento do reboque/guincho. Nos municípios em que houver mais de um ponto, sempre deverá ser utilizado o ponto de referência fixo de menor distância.
 - ✓ A lista com o “ponto de referência fixo” para os 79 municípios previstos em edital foi encaminhada para os órgãos e entidades contratantes, via e-mail, em 07/10/2019.
 - Quando não houver prestador disponível na cidade e o tempo de atendimento ultrapassar o acordado, deverá ser deslocado prestador de outra localidade/cidade para atender no prazo estabelecido. Nesse caso, a cobrança do reboque/guincho deverá ser com base no ponto de referência mais próximo da cidade onde se encontra o veículo que será rebocado, independentemente do deslocamento ter sido superior.
 - Para deslocamentos em cidades onde não há prestadores de reboque/guincho, a distância máxima do prestador fica limitada ao estabelecido na tabela 1 (do Termo de Referência). Só serão aceitas distâncias superiores aos do Edital caso o veículo se encontre fora de Minas Gerais e desde que autorizado pelo Gestor de Frota.
 - Em caso de atendimento cujo traslado possua pedágios, estes serão cobrados dos órgãos/entidades, no momento do registro no sistema SOU LOG, mediante apresentação do “recibo do pedágio” que deverá ser disponibilizado no referido sistema.

- O recibo do pedágio deverá possuir:
 - ✓ Identificação do estabelecimento emissor no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
 - ✓ Descrição dos serviços objeto da operação, ainda que resumida ou por códigos; e,
 - ✓ Local, data, horário e valor da operação.

3.2.2. Passo a Passo para a Solicitação do Serviço

Para serviços de reboque/guincho de segunda a sexta-feira, de 8h a 18h

- A. O gestor de frota do órgão/entidade solicita via sistema SOU LOG o serviço de reboque/guincho;
- B. A plataforma entra em contato com a empresa de reboque/guincho.
- C. A plataforma possui um prazo máximo de 30 (trinta) minutos para dar retorno ao órgão quanto à solicitação, e o serviço de reboque/guincho deve ser prestado em até 120 (cento e vinte) minutos, após o acionamento pela equipe plataforma, da empresa de reboque/guincho¹.
- D. O gestor de frota do órgão/entidade informa ao condutor do veículo, que será rebocado, quanto à previsão de atendimento, bem como alerta que ele deverá preencher e assinar o checklist (atestando o percurso em estrada de terra, a hora parada e a hora trabalhada, quando ocorrer) e recolher uma cópia do referido documento.
- E. O gestor de frota do órgão/entidade aprova e finaliza o serviço no sistema SOU LOG, após a inserção das informações do serviço no prazo de 01 (um) dia útil.
- F. O gestor de frota do órgão/entidade verifica o checklist (quando ocorrer serviços adicionais - hora trabalhada, hora parada e km terra) e pedágio, que será inserido no sistema SOU LOG. As informações inseridas pela empresa de reboque/guincho devem corresponder às contidas no checklist.
- G. O gestor de frota do órgão/entidade aprova o pagamento da prestação do serviço, caso tenham sido observadas todas as regras de distância e valores.
- H. Para realizar a solicitação de reboque/guincho à equipe plataforma, via sistema SOU LOG, o gestor de frota deverá seguir o mesmo procedimento descrito no item [3.1.1. Procedimentos para a solicitação](#), considerando o TIPO DE SOLICITAÇÃO – SOCORRO, conforme detalhamento abaixo:

¹ O cancelamento do serviço deve ocorrer em até 15 minutos após a solicitação do serviço a plataforma.

- 1) Na aba de detalhamento da necessidade da manutenção:
 - i. Selecionar o Tipo de Solicitação - Socorro;
 - ii. Detalhar a necessidade de manutenção:
 - a. Local onde se encontra o veículo;
 - b. Ponto de Referência;
 - c. Sintomas do Defeito;
 - iii. Clicar em “Prosseguir”

A imagem mostra a interface de usuário para a etapa '5. Relato' de um processo de solicitação de socorro. No topo, há uma barra de navegação com seis abas: '1. Identificação', '2. Solicitante', '3. Datas', '4. Localização', '5. Relato' (destacada em azul escuro) e '6. Resumo'. Abaixo da barra, o formulário contém os seguintes campos:

- Bloco de Notas:** Um campo de texto com o aviso 'Atenção: as informações deste campo não serão gravadas' e um ícone de ajuda (?) no canto superior direito.
- Tipo de Solicitação:** Um campo com quatro botões: 'Corretiva', 'Preventiva', 'Serviço Rápido Borracharia' e 'Socorro' (destacado em azul escuro).
- O veículo está carregado? *** Três opções com caixas de seleção: 'Sim (Com Carga Viva/Percível)', 'Sim (Sem Carga Viva/Percível)' e 'Não'.
- Endereço onde se encontra o veículo *** Um campo de texto grande.
- Ponto de referência:** Um campo de texto grande.
- O que aconteceu com o veículo? Quais os sintomas do defeito?** Um campo de texto grande.
- Observações:** Um campo de texto grande.

No canto inferior direito do formulário, há um botão azul escuro com o texto 'Prosseguir' e uma seta para a direita.

Figura 28 –Solicitação de Socorro

ATENÇÃO: Ser claro e objetivo na solicitação pois as informações registradas servirão de base para o atendimento da Ticket Log.

Para serviços de reboque/guincho de segunda a sexta-feira após as 18h, sábados, domingos e feriados (acionados pelo 0800).

- A. O condutor do veículo do órgão/entidade solicita² ao 0800 648 4008 o serviço do reboque/guincho.
- B. O condutor do veículo do órgão/entidade repassa ao atendente as informações solicitadas.
- C. O condutor do veículo do órgão/entidade autoriza o serviço de reboque/guincho.
- D. O serviço de reboque/guincho deve ser prestado em até 120 (cento e vinte) minutos após a solicitação feita no 0800³.
- E. O atendente do 0800 informa ao condutor do veículo que será rebocado quanto à previsão de atendimento, bem como alerta que ele deverá preencher e assinar o checklist (atestando o percurso em estrada de terra, a hora parada e a hora trabalhada, quando ocorrer) e recolher uma cópia do referido documento.

ATENÇÃO: O veículo deverá ser direcionado para unidade do órgão ou para pátio do guincho, considerando o local mais próximo em um raio de 100 km. No próximo dia útil será enviado a uma oficina credenciada Ticket Log.

- F. O gestor de frota do órgão/entidade aprova e finaliza o serviço no sistema SOU LOG, após a inserção das informações do serviço no prazo de 01 (um) dia útil.
- G. O gestor de frota do órgão/entidade verifica o checklist (quando ocorrer serviços adicionais - hora trabalhada, hora parada e km terra) e pedágio, que será inserido no sistema SOU LOG. As informações inseridas pela empresa de reboque/guincho devem corresponder às contidas no checklist.
- H. O gestor de frota do órgão/entidade aprova o pagamento da prestação do serviço, caso tenham sido observadas todas as regras de distância e valores.

3.3. Indicação de Estabelecimento pela Equipe Plataforma

Após a solicitação de manutenção pelo gestor de frota, via sistema SOU LOG, a equipe plataforma deve analisá-la e direcionar o veículo a um estabelecimento da rede credenciada apto a realizar a manutenção requerida e, preferencialmente, mais próximo de onde o veículo se encontra.

² A solicitação é considerada uma autorização prévia para a prestação do serviço.

³ O cancelamento do serviço deve ocorrer em até 15 minutos após a solicitação do serviço pelo 0800.

Atores envolvidos

- **Equipe plataforma:** indicar o estabelecimento para o qual o veículo deve ser direcionado.

3.3.1. Procedimentos para a Indicação de Estabelecimento

Para indicar um estabelecimento da rede credenciada, a equipe plataforma deverá:

- A. Analisar a **solicitação de manutenção** inserida no sistema SOU LOG, a fim de identificar o **tipo de estabelecimento** para o qual o veículo deverá ser direcionado, com base no problema relatado (exemplo: mecânica, lanternagem, alinhamento/balanceamento, auto elétrica, etc.).
- B. Realizar avaliação do *custo x benefício* para a indicação do estabelecimento da rede credenciada, considerando: a distância entre o veículo e o estabelecimento, o histórico de preços do estabelecimento, a disponibilidade para receber o veículo, o histórico de problemas com o estabelecimento, etc.
- C. Verificar, com base nos relatos sobre o defeito apresentado pelo veículo, se o problema pode estar em **peças, componentes, acessórios, materiais e serviços ainda em garantia**. Nesse caso, a indicação do estabelecimento será daquele que prestou os serviços e forneceu peças ainda em garantia.
 - Caso haja garantia apenas de peças/componentes/acessórios/materiais, fornecidos por estabelecimento distinto daquele que realizou os serviços de manutenção, a indicação do estabelecimento se dará da maneira convencional;
 - Se for identificada a necessidade de substituição somente de itens/serviços em garantia fornecidos por um mesmo estabelecimento, este deverá ser contatado para que efetue a substituição dos itens ou refaça os serviços.
- D. Comunicar, por e-mail, ao gestor de frota os dados do estabelecimento para qual o veículo deverá ser levado: nome, endereço, telefone e contato do estabelecimento. Este e-mail é gerado automaticamente pelo sistema.

ATENÇÃO: Caso o estabelecimento esteja bloqueado ou a uma distância incompatível com a prevista no item 1.3 deste manual, o gestor de frota poderá solicitar nova indicação à equipe plataforma.

ATENÇÃO: A equipe plataforma deve atender aos **prazos previstos em Edital para a indicação do estabelecimento** para o qual o veículo deve ser direcionado.

A indicação de estabelecimento da rede credenciada para realização de manutenção deverá observar o **prazo máximo de 03 (três) horas**, a partir do contato do órgão/entidade, exceto quando:

- Não houver estabelecimento em condições de efetuar o reparo no município onde o veículo se encontrar;
- O veículo estiver em estradas e sem condições de se locomover;
- O veículo estiver envolvido em acidente e aguardando laudo pericial e/ou a realização de Boletim de Ocorrência.

3.3.2. Diretrizes Oficinas Orgânicas

CONCEITO

Oficinas orgânicas são estruturas de oficinas mecânicas existentes em alguns órgãos/ entidades para a realização de serviços de manutenção em veículos oficiais. Essas oficinas executam serviços de manutenção com mão de obra própria da entidade, conseqüentemente, não havendo desembolso para pagamento de serviço (hora/homem), mas apenas para a aquisição de peças, lubrificantes e acessórios.

O serviço de manutenção é de inteira responsabilidade dos responsáveis do órgão/entidade pela gestão da frota e gestão da oficina orgânica. A oficina orgânica deve possuir o mínimo de estrutura necessária para a execução dos serviços a que se dispõe realizar.

REGRAS

1. Todas as oficinas orgânicas devem ser registradas no SOU LOG como um estabelecimento da rede credenciada, mediante preenchimento de Termo de Adesão da TICKET LOG que será disponibilizado pela SEPLAG;
2. A oficina orgânica não será em hipótese alguma contabilizada para fins de comprovação, pela TICKET LOG, da rede mínima prevista em edital;
3. Será cadastrado no SOU LOG um gestor responsável pela oficina orgânica, denominado gestor da oficina orgânica:
 - ✓ Não é possível cadastrar mais de um gestor responsável pela oficina.
4. A oficina orgânica possui um único perfil de acesso ao SOU LOG, por isso cada servidor responsável por uma manutenção deve se identificar no campo “Responsável pelo Orçamento” no sistema;

5. O acesso da oficina orgânica será semelhante ao acesso dos estabelecimentos da rede credenciada, conforme Manual de Utilização do SOU LOG, disponível no site da Ticket Log (<http://www.ticketlog.com.br/manutencao/estabelecimentos/treinamento/>).
6. Nas oficinas orgânicas, só poderão ser realizadas manutenções em veículos oficiais que estejam, devidamente, cadastrados no SIAD e vinculados a algum órgão/entidade que possua contrato em vigor com a TICKET LOG;
7. O gestor de frota do órgão responsável pelo veículo oficial deverá obter autorização do gestor da oficina orgânica para a realização da manutenção;
8. Após a integração entre os sistemas SIAD X SOU LOG, para que ocorra o registro de entrada do veículo na oficina orgânica, as seguintes condições devem ser satisfeitas:
 - ✓ O veículo deve estar na BASE SIAD;
 - ✓ O veículo deve estar EM USO (status “A”);
 - ✓ O veículo deve estar com ATENDIMENTO ABERTO;
 - ✓ O hodômetro deve estar sempre ATUALIZADO;
 - ✓ O condutor deve ser do MESMO ÓRGÃO / ENTIDADE do veículo;
 - ✓ O condutor deve estar ATIVO;
 - ✓ O condutor deve possuir senha do SOU LOG.
9. A responsabilidade pelo acompanhamento do serviço de manutenção é do gestor de frota do órgão/entidade em que o veículo está alocado;
10. Toda manutenção realizada na oficina orgânica, com a utilização do contrato da TICKET LOG, deverá ser registrada no SOU LOG pelo gestor desta oficina, de acordo com o Manual de Utilização do SOU LOG pela Oficina, disponível conforme item 5 dessas regras.
11. A oficina orgânica não gerará faturamento no SOU LOG, independentemente das informações que o responsável lançar;
12. A oficina orgânica deve selecionar somente a mão de obra de cada item no orçamento;
13. A oficina orgânica deve inserir orçamento com os dados das peças necessárias para realização da manutenção, informando o quantitativo de cada peça, de acordo com as orientações da TICKET LOG, e com o valor unitário igual a R\$ 0,01, bem como a garantia de 90 (noventa) dias e 1000 (mil) KM para as peças. Essa inserção de garantia será APENAS

- para atender os parâmetros do sistema, pois a efetiva garantia será inserida no SOU LOG pelo estabelecimento responsável pelo fornecimento;
14. A oficina orgânica deve realizar a avaliação do veículo e inserir o orçamento de serviços e/ou peças no SOU LOG em **até 5 (cinco) dias úteis**, após o registro do veículo no sistema:
 - ✓ O gestor de frota deve acompanhar e cobrar o cumprimento desse prazo.
 15. Após a inserção do orçamento pelo responsável da oficina orgânica, a equipe plataforma deve atender os prazos de orçamentação e negociação, conforme edital;
 16. A equipe plataforma deve inserir no SOU LOG 03 (três) preços para cada item de peça, ressalvadas as manutenções inferiores a R\$500,00 para veículos leves e R\$1.000,00 para veículos pesados;
 17. A oficina orgânica não poderá participar de cotações para serviços e/ou peças de orçamentos lançados por outras oficinas da rede credenciada;
 18. É vedado ao gestor da oficina orgânica efetuar pedido de peças para fins de geração de estoque. Isto é, todas as peças demandadas, para determinada manutenção de veículo oficial, devem ser utilizadas no veículo para o qual foram solicitadas;
 19. A responsabilidade pela aquisição das peças é da equipe plataforma e a quantidade adquirida deve ser aplicada imediatamente no veículo. Os pedidos de peças devem estar de acordo com as especificações e quantidades definidas pelo fabricante do veículo para a realização da manutenção:
 - ✓ Exemplo: um utilitário leve necessita de 04 (quatro) pneus e 01 (um) step. Se forem inseridas solicitações com mais de 05 (cinco) pneus, o orçamento não será aprovado pela equipe plataforma, pois o veículo possui no máximo 05 (cinco) pneus.
 20. A oficina orgânica somente realizará serviços;
 21. É vedado o fornecimento de peças pela oficina orgânica;
 22. Caso seja identificada a necessidade de realizar serviços ou adquirir peças que não constem no orçamento inicial, a oficina orgânica deve informar a necessidade para a equipe plataforma, bem como seguir todas as regras e os procedimentos já estabelecidos para **manutenção complementar**, conforme regras previstas em edital e nesse manual;

23. A oficina orgânica será responsável por receber as peças providas de outros estabelecimentos da rede credenciada, caso tenha sido feita a escolha por entrega das peças no local.
24. O estabelecimento da rede credenciada, que fornece peças para as oficinas orgânicas, não tem responsabilidade quanto à garantia destas peças, caso estas tenham sido utilizadas e/ou instaladas incorretamente pelo técnico da oficina orgânica;
25. Caso a oficina orgânica identifique defeito em peças, no momento da utilização e/ou instalação, cabe a ela encaminhar à equipe plataforma relato formal e detalhado dos procedimentos adotados, bem como fotos da peça. A equipe plataforma encaminhará o expediente para a avaliação do fornecedor e substituição da peça.

ATENÇÃO: Caso o fornecedor comprove a utilização indevida pela oficina orgânica, os técnicos da equipe plataforma irão elaborar laudo técnico identificando a responsabilidade. Constatada a utilização inadequada das peças pelas oficinas orgânicas, que resultem na perda da garantia, a apuração de responsabilidade e o ressarcimento ficam a cargo do gestor da oficina orgânica.

PROCEDIMENTOS

Do cadastramento

- ✓ O gestor de frota do contrato do órgão/entidade encaminhará a “FICHA DE CADASTRO DE OFICINA INTERNA” para registro da oficina orgânica, assinado e digitalizado, à SEPLAG, para o e-mail gtm@planejamento.mg.gov.br;
- ✓ A SEPLAG encaminhará para a TICKET LOG o documento, preenchido pelo órgão/ entidade contratante;
- ✓ Após o recebimento da ficha a TICKET LOG efetuará o cadastro da oficina orgânica no SOU LOG;
 - O acesso ao sistema será liberado em 5 dias, após o recebimento, pela TICKET LOG, do Termo de Adesão assinado e impresso.
- ✓ A oficina orgânica terá perfil de estabelecimento da rede credenciada no SOU LOG.

Do descadastramento

- ✓ O gestor de frota do contrato do órgão/entidade encaminhará ofício de solicitação de descadastramento assinado e digitalizado à SEPLAG para o e-mail gtm@planejamento.mg.gov.br, informando o motivo;
- ✓ A SEPLAG encaminhará para a TICKET LOG a solicitação do gestor de frota do órgão/entidade;
- ✓ A TICKET LOG deverá descadastrar a oficina orgânica **em até 02 (dois) dias úteis**, sendo que para ocorrer a exclusão do cadastro não podem existir veículos oficiais com orçamento em aberto ou em manutenção no sistema SOU LOG;
- ✓ A oficina orgânica terá o perfil de estabelecimento no SOU LOG excluído, sendo cancelada a senha de acesso.

Do Fluxo Da manutenção

1. Cadastro e treinamento da oficina orgânica;
2. Gestor de Frota registra o agendamento no sistema SOU LOG;
3. Gestor da Oficina Orgânica registra a chegada do veículo;
4. É obrigatória a inserção da senha do condutor no sistema SOU LOG;
5. O Gestor da Oficina Orgânica deve criar o orçamento no sistema SOU LOG informando os serviços que serão realizados e a relação de peças/acessórios necessários para manutenção do veículo;
6. O Gestor da Oficina Orgânica deve enviar o orçamento criado, informando se as peças deverão ser entregues no endereço onde o veículo está localizado, ou se as peças serão retiradas no estabelecimento fornecedor pelo Órgão;
7. A Equipe Plataforma, receberá este orçamento e fará todas as tratativas de acordo com o fluxo da manutenção previsto em edital;
8. A Equipe Plataforma, após as cotações e negociações, disponibilizará o orçamento de menor valor para aprovação do GFO;
9. GFO aprova orçamento;


10. O estabelecimento fornecedor enviará as peças para o endereço informado pelo GFO no relato, ou aguardará a retirada das peças pelo Órgão;
11. Depois de realizar o serviço de manutenção, o gestor da Oficina Orgânica deverá registrar a conclusão da ordem de serviço no sistema, via sistema SOU LOG, permitindo a retirada do veículo. Para a retirada do veículo o condutor deverá inserir no sistema SOU LOG sua senha pessoal.

ATENÇÃO: Se o veículo não pertencer ao órgão/entidade responsável pela oficina orgânica, o gestor de frota deverá solicitar autorização ao gestor da oficina orgânica, para posterior encaminhamento para manutenção.

ATENÇÃO: Todas as etapas previstas no fluxo da manutenção devem ser observadas e seguidas pelo GFO.

- ✓ O gestor da oficina orgânica deve recusar, no ato da entrega, peças que estejam com defeitos, que não sejam da marca e/ou a quantidade solicitada no SOU LOG;

Modelo da Ficha de Cadastro De Oficina Orgânica



FICHA DE CADASTRO DE OFICINA INTERNA

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

Nome do Cliente: _____ CNPJ Cliente: _____
 Código Cliente: _____ Demais códigos com a mesma raiz de CNPJ: _____

INFORMAÇÕES DO OFICINA INTERNA

CNPJ Oficina interno: _____
 Nome Fantasia: _____
 Razão Social: _____
 Endereço Posto Interno: _____
 Número: _____ Complemento: _____ UF: _____
 Cidade: _____ Bairro: _____ CEP: _____

Meio de Captura	Quantidade
POS GPRS	
POS DIAL	
POS ETHERNET	
CAPTURA OFF-LINE	

Preencha a quantidade apenas para o meio de captura pretendido para esse endereço.

DADOS ADICIONAIS – Apenas para postos com captura off-line

Local de utilização (obra / floresta / fazenda / etc.): _____
 Conexão disponível (chip 3G / Wi-fi / Não há): _____ Período máx. sem conexão: _____

DADOS PARA CONTATO

Nome:		Setor:	
Telefones:			
Nome:		Setor:	
Telefones:			
Nome:		Setor:	
Telefones:			
Nome:		Setor:	
Telefones:			

Esta Ficha de Cadastro está vinculada e regida pelas disposições do Anexo de Posto Interno integrante do *Contrato de Adesão ao Sistema Ecofrotas*.

Declaro que obtive autorização do Detentor do Ponto de Abastecimento e assumo total responsabilidade pela instalação e/ou utilização do POS em sua dependência.

Data: ____/____/____
 Local: _____

 Assinatura – Cliente

Figura 29 – Formulário para Cadastro da Oficina Orgânica

3.4. Condução do Veículo ao Estabelecimento

Um condutor do órgão/entidade deverá levar o veículo até o estabelecimento indicado pela equipe plataforma para a realização do orçamento.

Ao chegar ao estabelecimento da rede credenciada, o estabelecimento deve efetuar o registro da entrada do veículo no sistema SOU LOG.

Condições para registro do veículo na oficina:

- ✓ *O veículo deve estar com ATENDIMENTO ABERTO e com HODÔMETRO ATUALIZADO;*
- ✓ *O condutor deve estar ATIVO e estar registrado no mesmo órgão/entidade do veículo.*

ATENÇÃO: Os veículos que não forem levados ao estabelecimento indicado pela equipe plataforma **no prazo de 02 (dois) dias úteis** terão a tratativa cancelada, sendo necessária uma nova solicitação de manutenção, exceto nos casos em que há agendamento prévio e informado pelo contratante.

Atores envolvidos

- **Condutor:** conduzir o veículo ao estabelecimento da rede credenciada indicado pela equipe plataforma;
- **Estabelecimento:** receber o veículo, registrar a entrada do veículo no sistema SOU LOG.

3.4.1. Procedimentos para a Condução do Veículo ao Estabelecimento Indicado

- A. O **condutor do órgão/entidade** deverá levar o veículo até o estabelecimento indicado pela equipe plataforma, ou caso haja necessidade de reboque/guincho, deverá acompanhar a entrega do veículo no local indicado.
 - Somente **condutor cadastrado no módulo Frota SIAD**, vinculado ao órgão/entidade ao qual pertence o veículo, pode fazer a entrega do veículo no estabelecimento.
- B. O estabelecimento deverá proceder com o registro da entrada do veículo na oficina no sistema SOU LOG, informando a placa, a data de chegada, hodômetro do veículo, o condutor responsável, o relato e o telefone e por fim o **condutor deve informar a sua senha pessoal**.

- C. A oficina deve obrigatoriamente, preencher o checklist de entrada do veículo, físico ou via sistema SOU LOG, para cada manutenção. No caso do checklist físico, uma via deverá ser entregue ao condutor responsável, devidamente assinada por ambas as partes.

ATENÇÃO: De acordo com as regras do Edital, o estabelecimento deve responsabilizar-se integralmente pelos veículos recebidos dos órgãos/entidades, incluindo todos os pertences, acessórios e objetos nele contidos, obrigando-se à reparação total da perda, em casos de furto ou roubo, incêndios ou acidentes, independente de culpa, bem como ressarcir os danos causados aos contratantes, no caso de uso indevido do veículo, enquanto este estiver sob sua guarda.

3.5. Preenchimento do Orçamento

O estabelecimento da rede credenciada, após registrar a entrada do veículo no sistema SOU LOG, deve iniciar a confecção do orçamento, verificando quais itens e serviços serão necessários para a realização da manutenção. **O orçamento deve ser registrado no sistema SOU LOG.**

A emissão de laudo técnico (inspeção) poderá ser solicitada, porém este item encontra-se sujeito à cobrança.

Atores envolvidos

- **Estabelecimento:** realizar orçamento para a manutenção do veículo;
- **Equipe plataforma:** analisar o orçamento apresentado pelo estabelecimento;
- **Gestor de Frota do Órgão/Unidade:** monitorar o cumprimento dos prazos previstos em Edital para a elaboração do orçamento.

3.5.1. Procedimentos para o Preenchimento do Orçamento

Para a realização do orçamento, o estabelecimento da rede credenciada deve observar as seguintes regras:

- A. O veículo deve ser avaliado pelo estabelecimento que o recebeu.
- B. O estabelecimento deve preencher o orçamento no sistema SOU LOG, com os seguintes dados:
- Data Previsão de Início Serviço;
 - Data Previsão de Conclusão Serviço;
 - Data de Validade do Orçamento;
 - Responsável pelo Orçamento;
 - Tel. Responsável pelo Orçamento;
 - E-mail Responsável pelo Orçamento (opcional);
 - Relato da Oficina;

- Relação de peças, acessórios, componentes, materiais e suas respectivas quantidades e preços (unitário e total);
- Tipo de peça utilizado: genuína, original ou 1ª linha, conforme indicado pelo gestor de frota na **solicitação inserida no sistema SOU LOG**;
- Fabricante de peças, componentes, acessórios e materiais;
- Relação de serviços e seus respectivos tempos e preços (unitário e total);
- Garantia de peças, acessórios, componentes e materiais, bem como dos serviços;

C. Há **prazos máximos para a realização do orçamento**, a partir da entrada do veículo no estabelecimento. Os prazos estabelecidos no Edital são:

Tipo de Orçamento	Veículos Leves	Veículos Pesados
Manutenção Preventiva (Revisão)	Até 04 horas	Até 08 horas
Manutenção Corretiva	Até 01 dia útil	Até 02 dias úteis
Manutenção Corretiva – média monta ⁴	Até 02 dias úteis	Até 03 dias úteis

Tabela 06 – Prazo para Realização do Orçamento

ATENÇÃO: Caso o último dia do prazo constante no Edital seja um dia não útil, o orçamento deverá ser emitido até o dia útil seguinte.

ATENÇÃO: Considerando os demais prazos definidos em edital para cotação e negociação, os prazos finais para a orçamentação são:

Tipo de Orçamento	ORÇAMENTO - CONTADOS DA ENTRADA		COTAÇÃO - CONTADOS DO REGISTRO DO 1º ORÇAMENTO		NEGOCIAÇÃO - CONTADOS DO REGISTRO DAS COTAÇÕES		ORÇAMENTAÇÃO - CONTADOS DA ENTRADA	
	Veículos Leves	Veículos Pesados	Veículos Leves	Veículos Pesados	Veículos Leves	Veículos Pesados	Veículos Leves	Veículos Pesados
Manutenção Preventiva (Revisão)	Até 4 horas úteis	Até 8 horas úteis	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis	Até 2 dias úteis	Até 3 dias e 4 horas úteis	Até 3 dias e 8 horas úteis
Manutenção Corretiva	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis	Até 2 dias úteis	Até 4 dias úteis	Até 5 dias úteis
Manutenção Corretiva – média monta	Até 2 dias úteis	Até 3 dias úteis	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis	Até 2 dias úteis	Até 5 dias úteis	Até 6 dias úteis

Tabela 07- Prazo Final de Orçamentação

⁴ Entende-se por média monta os danos sofridos pelo veículo que afetem seus componentes mecânicos e estruturais, envolvendo substituições de equipamentos especificados pelo fabricante ou cujo reparo tenha orçamento superior a 40% de seu valor venal.

D. A **garantia** mínima exigida, conforme Edital deve estar de acordo com o abaixo especificado:

- A garantia para peças, componentes, acessórios e materiais deve ser, no mínimo, igual à garantia oferecida pelo fabricante;
- A garantia para serviços deve ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

E. Se necessário, a equipe plataforma ou o próprio gestor de frota, pode solicitar ao estabelecimento que produza fotos do veículo e das peças, para auxiliar a aprovação da manutenção.

- O sistema SOU LOG possui funcionalidade que permite a realização do procedimento de vistoria por imagem, por meio de *upload* de fotografias do veículo, a fim de subsidiar a avaliação e recomendação da manutenção apropriada pela equipe plataforma, bem como conferência do gestor da frota.

Após a inserção do orçamento no sistema SOU LOG, ele deve ser encaminhado pelo estabelecimento para a análise da equipe plataforma.

3.6. Realização de Cotações e Negociação

A equipe plataforma deve avaliar o orçamento registrado no sistema SOU LOG e verificar se há a obrigatoriedade de realizar cotações com **outros estabelecimentos** da rede credenciada.

ATENÇÃO: Caso o valor do orçamento seja superior a R\$ 500,00 para veículos leves ou superior a R\$ 1.000,00 para veículos pesados, **DEVEM** ser feitas cotações em outros estabelecimentos da rede credenciada, de forma a haver no mínimo **03 (três) preços para cada item e/ou serviço constante do orçamento**. Independentemente do valor do orçamento, o gestor de frota pode solicitar a realização de cotações, caso julgue necessário.

Tipo de veículo	Obrigatoriedade de cotações
Veículos leves	Orçamento acima de R\$500,00
Veículos pesados	Orçamento acima de R\$1.000,00

Tabela 08 – Cotação Obrigatória

Após a realização das cotações por outros estabelecimentos, a equipe plataforma deve avaliar o orçamento e cotações apresentados, seus itens e serviços, e os seus respectivos preços, e negociar melhores condições junto aos estabelecimentos da rede credenciada.

Atores envolvidos

- **Equipe plataforma:** solicitar cotações de preços a outros estabelecimentos e negociar melhores condições com os estabelecimentos da rede credenciada;
- **Estabelecimento:** realizar cotação de preços para a manutenção do veículo;

- **Gestor de Frota do Órgão/ Unidade:** acompanhar os prazos previstos em Edital para a prestação do serviço e solicitar revisão ou negociação do orçamento/cotação, caso julgue necessário.

3.6.1. Procedimentos para a Realização de Cotações e Negociação com os Estabelecimentos

- A. A equipe plataforma envia, por meio do sistema SOU LOG, o orçamento original sem os preços para outros estabelecimentos da rede credenciada, de forma a **obter, ao fim, no mínimo 03 (três) preços para cada peça/material e serviço.**
- B. Os estabelecimentos que receberam o pedido de cotação deverão informar seus preços no sistema SOU LOG, referentes aos itens de peças e de serviços do orçamento original. Além disso, deverão apresentar as demais informações, tais como a garantia.
 - Caso não existam 03 (três) estabelecimentos no município, onde se encontra o veículo, as cotações poderão ser realizadas nos estabelecimentos da rede credenciada mais próximos, situados a até 200 km de onde o veículo se encontra, conforme tabela apresentada no item 1.3 deste manual.
- C. As **cotações** dos estabelecimentos **deverão ser emitidas em até 01 (hum) dia útil**, a ser contado após o registro do orçamento no sistema SOU LOG.
- D. A equipe plataforma **deve negociar** com os estabelecimentos a fim de obter o melhor preço, e inferior aos limites máximos previstos no contrato.
- E. A negociação de preços **deverá ser concluída em até 01 (hum) dia útil**, após o registro de todas as cotações realizadas, exceto no caso de manutenção de média monta, que poderá ser realizada em prazo superior a este.

Terminada esta etapa, passa-se para a etapa de indicação do melhor orçamento/cotação ou da melhor combinação econômica pela equipe plataforma.

3.7. Diretrizes para a Troca de Oficina

Conceito

A troca de oficina é a retirada do veículo do local onde foi realizado o orçamento inicial para que seja mantido em outro estabelecimento, conforme previsão no Anexo II do Edital.

Casos em que pode ser necessária a troca de oficina

- ✓ **Caso 1:** quando a oficina em que se encontra o veículo for descredenciada devido à apuração de ocorrências ou com algum outro tipo de impedimento e o veículo ainda não iniciou a manutenção;
 - Se as aprovações pelo GESTOR foram realizadas, esse caso não se enquadra, devendo o GESTOR comunicar a plataforma para CANCELAMENTO da ordem de serviço via sistema SOU LOG, no momento que o condutor for retirar o veículo. Concomitantemente, a equipe plataforma deverá direcionar o veículo para outro estabelecimento.

- ✓ **Caso 2:** quando o estabelecimento para onde o veículo foi direcionado, inicialmente, identificar algum problema que não tenha capacidade técnica para sanar;
 - Identificada a impossibilidade da manutenção pelo estabelecimento durante a etapa de orçamentação, a manutenção deverá ser cancelada, via sistema SOU LOG, e iniciada em outro estabelecimento apto.
 - Exemplo 1: O órgão/entidade contratante relata anormalidades no veículo que indicam problemas no motor, a equipe plataforma encaminha o veículo para uma oficina que possui estrutura e profissionais que executam manutenção de motores. Entretanto, na orçamentação, a oficina identifica que o problema do veículo é elétrico, no entanto não possui estrutura, nem profissionais para executar a manutenção. Dessa forma, o veículo deve ser trocado de oficina e o ônus com o deslocamento, caso seja necessária a contratação de reboque, é do órgão/entidade contratante.
 - Identificada a necessidade da realização de manutenção complementar e o estabelecimento não tiver capacidade de realizá-la, os serviços já iniciados devem ser concluídos e o novo serviço deve ser executado em uma nova manutenção, em estabelecimento apto.
 - Exemplo 1: O órgão/entidade contratante relata anormalidades no veículo que indicam problemas no motor, a equipe plataforma encaminha o veículo para uma oficina que possui estrutura e profissionais que executam manutenção de motores. A oficina avalia o veículo e constata o problema no motor. No decorrer da manutenção, identifica um problema elétrico, no entanto não possui estrutura, nem profissionais para executar a manutenção. Dessa forma, a oficina finaliza o reparo do motor e o veículo é direcionado para outra oficina que possa realizar a manutenção elétrica. O ônus com o deslocamento, caso seja necessária a contratação de reboque, é do órgão/entidade contratante.

- ✓ **Caso 3:** quando a equipe plataforma direcionar o veículo erroneamente para uma oficina que não possui capacidade técnica para realizar a manutenção;
 - A manutenção deve ser cancelada, via sistema SOU LOG, e iniciada em outro estabelecimento.
 - Exemplo 1: O órgão/entidade contratante relata anormalidades no veículo que indicam problemas elétricos, entretanto a equipe plataforma encaminha o veículo para uma oficina que não possui estrutura e/ou profissionais que executam manutenção elétrica. Dessa forma, fica constatado um erro de direcionamento por parte da equipe plataforma e o ônus do deslocamento, caso seja necessária a contratação de reboque, é da TICKET LOG.
 - Exemplo 2: O órgão/entidade contratante relata anormalidades no veículo que indicam problemas no motor, entretanto a equipe plataforma encaminha o veículo para uma oficina que não possui estrutura e/ou profissionais que executam manutenção em motores. Dessa forma, fica constatado um erro de direcionamento por parte da equipe plataforma e o ônus do deslocamento, caso seja necessária a contratação de reboque, é da TICKET LOG.
 - Exemplo 3: O órgão/entidade contratante solicita lanternagem para um veículo, entretanto a equipe plataforma encaminha o veículo para uma oficina auto elétrica. Dessa forma, fica constatado um erro de direcionamento por parte da equipe plataforma e o ônus do deslocamento, caso seja necessária a contratação de reboque, é da TICKET LOG.
- ✓ **Caso 4:** quando a equipe técnica da plataforma questionar o estabelecimento sobre a realização de alguns serviços e/ou aquisição de peças e ele não comprovar a necessidade do reparo, assim se faz necessário a troca para a devida apuração;
 - A manutenção deverá ser reprovada, via sistema SOU LOG, e iniciada em outro estabelecimento.
- ✓ **Caso 5:** quando os serviços aprovados na combinação econômica não forem aqueles do estabelecimento onde se encontra o veículo.
 - Antes de haver a troca de estabelecimento, a equipe plataforma pode negociar a redução dos valores de forma que eles fiquem iguais ou inferiores aos da menor

cotação, desde que não haja comprometimento da qualidade dos serviços a serem realizados.

Regras

1. Não é permitida a cobrança pela realização do orçamento, inclusive quando envolver a desmontagem do motor do veículo;
2. A equipe plataforma deve comunicar ao gestor de frota, por e-mail, que o veículo deve ser trocado de oficina, justificando a ação e informando o novo direcionamento;
3. O gestor de frota deve designar um condutor para acompanhar o veículo durante a troca da oficina;
4. O gestor de frota deve comunicar a plataforma para cancelar o orçamento no momento que condutor estiver na oficina onde inicialmente se encontra o veículo;
 - Nesse momento o veículo ficará com status “em uso” e o fechamento do último atendimento será cancelado no sistema SOU LOG;
5. A equipe plataforma deve garantir que o serviço de reboque, caso necessário, seja lançado no sistema SOU LOG antes do registro de entrada na nova oficina;
6. O veículo deve ser acompanhado por um condutor do órgão/ entidade contratante, desde sua retirada até o registro de entrada na nova oficina;
 - Caso o condutor da troca de oficina não seja o condutor do atendimento que se encontra aberto, o gestor de frota deve comunicar a plataforma para fazer a adequação do nome do condutor vinculado ao atendimento antes que seja direcionado o veículo para a outra oficina;
7. A responsabilidade por qualquer dano que ocorra ao veículo durante o transporte para outra oficina é de responsabilidade do condutor registrado no atendimento desde que o cancelamento tenha ocorrido efetivamente no sistema SOU LOG, exceto deslocamentos realizados por reboque, cuja responsabilidade é da empresa prestadora do serviço;
8. Para a troca de oficina que se enquadre no **Caso 1**, caberá à TICKET LOG a responsabilidade de solicitar ao órgão/ entidade contratante que autorize, por e-mail, a transferência para outra oficina. No caso de negativa do órgão, o mesmo ficará responsável por problemas/danos que ocorram nessa manutenção.
9. Caso haja ônus de transporte, devido à necessidade de contratação de reboque, para a troca de oficina que se enquadre no **Caso 3**, este deverá ser arcado pela TICKET LOG.
10. Caso haja ônus de transporte, devido à necessidade de contratação de reboque, para a troca de oficina, exceto no **Caso 3**, este será arcado pelo órgão/ entidade contratante. No **Caso 5**, a equipe plataforma deverá observar o custo da manutenção e do transporte na avaliação de economicidade.

Procedimentos sem reboque

- ✓ A equipe plataforma informa, por e-mail ao gestor de frota a necessidade da troca de oficina e indica para qual a oficina o veículo deve ser direcionado;
- ✓ Gestor de frota autoriza, por e-mail;
- ✓ O gestor de frota designa um condutor para proceder à retirada do veículo na oficina que ele, inicialmente, foi direcionado;
- ✓ Nesse momento, o gestor de frota informa a plataforma para cancelamento do orçamento;
- ✓ Após o cancelamento no sistema SOU LOG, o SIAD coloca o veículo “em uso” e exclui o fechamento do último atendimento (que foi realizado pelo GTM);
- ✓ O gestor de frota certifica-se que o condutor registrado no atendimento é o que procederá a troca do veículo de oficina;
- ✓ O condutor busca o veículo na oficina e o leva para a nova oficina indicada;
- ✓ O condutor acompanha o registro do veículo na nova oficina para certificar-se que todos os dados foram inseridos corretamente, principalmente, o hodômetro e após conferência, inseri sua senha;
- ✓ No novo orçamento, a equipe plataforma insere no campo “Relato do Gestor” os números dos orçamentos cancelados que comprovam a realização das cotações anteriores.
 - O campo “Relato do Gestor” encontra-se na aba “Ordem de Serviço”.

Procedimentos com reboque

- ✓ A equipe plataforma informa, por e-mail ao gestor de frota a necessidade da troca de oficina e indica para qual a oficina o veículo deve ser direcionado;
- ✓ Gestor de frota autoriza, por e-mail;
- ✓ O gestor de frota designa um condutor para proceder à retirada do veículo na oficina que ele, inicialmente, foi direcionado;
- ✓ Nesse momento, o gestor de frota informa a plataforma para cancelamento do orçamento;
- ✓ O gestor de frota certifica-se que o condutor registrado no atendimento é o que procederá a troca do veículo de oficina;
- ✓ O estabelecimento, onde o veículo se encontra, informa à equipe plataforma que o condutor está na oficina para proceder com a retirada do veículo;
- ✓ Nesse momento, a equipe plataforma solicita a abertura do serviço de reboque no sistema SOU LOG;
- ✓ Enquanto o condutor aguarda a chegada do reboque, deverá realizar a vistoria e retirada no sistema SOU LOG do veículo;
- ✓ O condutor acompanha o reboque do veículo até a nova oficina indicada;
- ✓ A oficina para onde o veículo foi direcionado informa à equipe plataforma da chegada do veículo para que ela possa finalizar o serviço;

- O veículo é colocado “em uso” e um atendimento é aberto automaticamente pelo SIAD (a partir do início da integração entre os sistemas);
- ✓ O condutor acompanha o registro do veículo na nova oficina para certificar-se que todos os dados foram inseridos corretamente, principalmente, o hodômetro e após conferência, inseri sua senha;
- ✓ No novo orçamento, a equipe plataforma insere no campo “Relato do Gestor” os números dos orçamentos cancelados que comprovam a realização das cotações anteriores.
 - O campo “Relato do Gestor” encontra-se na aba “Ordem de Serviço”.

3.8. Indicação da Melhor Combinação Econômica e Comprovação da Economicidade

Após o registro do orçamento e das cotações no sistema SOU LOG, e da realização de eventual negociação com os estabelecimentos, a equipe plataforma deve selecionar a **melhor combinação econômica** dentre os preços oferecidos e encaminhá-la ao gestor de frota.

A indicação da melhor proposta (orçamento ou cotações) deve vir, **obrigatoriamente**, acompanhada de relatório com a comprovação de que os preços de peças/materiais são inferiores ao preço, à vista, do fabricante e, também, a comprovação dos tempos de referência para os serviços realizados, conforme regras em Edital.

A empresa TICKET LOG efetua esta comprovação por meio de relatório PDF extraído do sistema eletrônico de orçamentação Cília.

Atores envolvidos

- **Equipe plataforma:** selecionar, dentre o orçamento e as cotações registrados no sistema SOU LOG, a proposta economicamente mais vantajosa para a manutenção e inserir no mesmo sistema a comprovação da economicidade da proposta elegida.

3.8.1. Procedimentos para a Indicação da Melhor Combinação

- A. A equipe plataforma visualiza os preços de todos os itens de peças/material e serviços constantes do orçamento e das cotações registradas no sistema SOU LOG pelos estabelecimentos da rede credenciada.
- B. A equipe plataforma irá selecionar a melhor combinação econômica para a manutenção, considerando as seguintes diretrizes:
 - Em regra, os **SERVIÇOS** de uma manutenção devem ocorrer em apenas **um estabelecimento da rede credenciada**.
 - A **realização da manutenção em mais de um estabelecimento da rede credenciada** ocorrerá quando houver preços de peças/materiais mais vantajosos

em outros estabelecimentos, que deverão ser entregues no local onde o veículo se encontra.

Seleção dos itens da ordem de serviço 5.562.280 - Veículo ORC8282														
FREIO														
Ordem	Peça - Complemento - Cód. Fábr.	Qtd	Unid	Tipo	Valor das Peças R\$				Mão de Obra	Valor da Mão de Obra R\$				Total (R\$)
					Ordem Serviço	Cotação 1	Cotação 2	Cotação 3		Ordem Serviço	Cotação 1	Cotação 2	Cotação 3	
1	JOGO DE PASTILHA (FRAS LE) Posição: Dianteiro	1	JG	G	128,00	323,88	158,93		SUBSTITUIR	64,00	64,00	80,00		192,00
MOTOR														
1	TUBO DISTRIBUIDOR DAGUA TUDO DA MANGUEIRA QUE VAI NA VALVULA TERMOSTATICA	1	UN	G	78,00	164,84	453,75		SUBSTITUIR	115,20	128,00	120,00		193,20
2	TUBO CONO RETORNO COMBUSTIVEL TUDO BLINDADO SOMENTE ORIGINAL 504277775	1	UN	G	423,90	439,90	945,86		SUBSTITUIR	115,20	128,00	200,00		539,10
SUSPENSÃO														
1	BIELETA (CORFAP) Posição: Dianteiro - Lado Direito	2	UN	G	97,92	240,70	98,12		SUBSTITUIR	64,00	96,00	100,00		161,92
2	COIFA HOMOCINETICA (MONROE) LADO CADA ESQUERDA	1	UN	G	78,85	79,68	90,00		SUBSTITUIR	62,08	64,00	140,00		140,93
TRANSMISSÃO														
1	OLEO CADA CAMBIO (ELF) Câmbio: Manual Tipo: Sintético Viscosidade: 80	2	LT	G	38,00	53,12	46,00		SUBSTITUIR					38,00
2	CÓXIM CAMBIO (MONROE) Posição: Inferior NUMERACAO 1308696080	1	UN	G	179,00	384,29	3.654,06		SUBSTITUIR	64,00	102,40	120,00		243,00
3	RETEINTOR EIXO GARFO	1	UN	G	59,00	120,35	90,00		SUBSTITUIR	32,00	32,00	400,00		91,00
4	TRIZETA SEMI EIXO	1	UN	G	73,50	74,62	192,00		SUBSTITUIR	64,00	64,00	200,00		137,50
TOTAL POR ORDEM					1.156,17	1.881,38	5.738,72	0,00		580,48	678,40	1.360,00	0,00	
TOTAL SELECIONADO					1.156,17	0,00	0,00	0,00		580,48	0,00	0,00	0,00	1.736,65
													Combinação econômica	1.736,65
													Diferença	0,00
ESTABELECEMENTOS PARTICIPANTES								ORDENS DE SERVIÇO A SEREM GERADAS						
Estabelecimento								Peças	Mão de Obra		Total (R\$)			
ORDEM DE SERVIÇO Nº 5562280 - SPARTA CENTRO AUTOMOTIVO LTDA								R\$ 1.156,17	R\$ 580,48		R\$ 1.736,65			
COTAÇÃO 1 Nº 1191232 - SOLUCOES								R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00			
COTAÇÃO 2 Nº 1194395 - AKAR MECANICA LANTERNAGEM E PINTURA								R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00			

Figura 30 – Combinação Econômica

Por exemplo: A equipe plataforma verificará se cada item de peça/material ou serviço recebeu pelo menos três preços e fará a seleção das melhores propostas da seguinte forma:

- ✓ Os serviços necessários para a manutenção devem ser realizados em **um único estabelecimento**;
- ✓ As peças, componentes, acessórios e materiais necessários à realização da manutenção podem ser fornecidos por estabelecimento diverso daquele que realizará o serviço de manutenção. Esses itens podem ser fornecidos por mais de um estabelecimento e deverão ser entregues no local de realização do serviço.

3.8.2. Procedimentos para Comprovação da Economicidade da(s) Proposta(s) Selecionada(s)

A. A comprovação da economicidade **para a realização dos serviços** deve ter como referência a proposta comercial da empresa TICKET LOG para a licitação. Os **valores máximos** da hora/homem para cada porte de veículo (moto, leve e pesado) estão discriminados na proposta comercial da empresa TICKET LOG. Esses valores também estão registrados na Ata de Registro de Preços e nos contratos firmados e representam o limite máximo (teto) passível de ser pago pela hora/homem em cada manutenção. Eles podem ser conferidos na tabela abaixo:

LOTE ÚNICO			
	ITEM	DESCONTO	PREÇO/VALOR FINAL
1	Preço das peças genuínas (X)	15,25%	(X)
2	Preço das peças originais (Y)	15,00%	(Y)
3	Preço das Peças de 1ª linha (Z)	15,00%	(Z)
4	Preço da hora/homem (Motos)	20,00%	R\$36,08
5	Preço da hora/homem (V. leves)	25,85%	R\$64,64
6	Preço da hora/homem (V. Pesados)	20,00%	R\$96,96
7	Preços do serviço de reboque/guincho	0,00%	R\$104,00
8	Taxa da Administração	0,00%	5,00%
Desconto Resultante por Extenso		17,68%	

Tabela 09 – Economicidade

B. A comprovação da economicidade para as peças/materiais será feita por meio de comparação dos preços do orçamento/cotações selecionado (s) com os preços do sistema de orçamentação eletrônica:

- O sistema **de orçamentação** contém o preço à vista atualizado de fabricantes e montadoras para peças/ materiais;
- A equipe plataforma deverá gerar relatório, em PDF, contendo os preços de todas as peças/materiais necessários para a manutenção;
- Em seguida, a equipe plataforma irá verificar se os preços do orçamento/cotações são inferiores aos preços à vista presentes no sistema de orçamentação com os descontos mínimos fixados na proposta comercial sobre esses valores;
- Os descontos mínimos, a serem aplicados sobre os preços constantes na planilha, para as peças genuínas, originais e 1ª linha, conforme proposta comercial da empresa TICKET LOG, são:

LOTE ÚNICO			
	ITEM	DESCONTO	PREÇO/VALOR FINAL
1	Preço das peças genuínas (X)	15,25%	(X)
2	Preço das peças originais (Y)	15,00%	(Y)
3	Preço das Peças de 1ª linha (Z)	15,00%	(Z)

Tabela 10 – Economicidade

- Este relatório deve ser inserido no sistema SOU LOG para conferência do gestor de frota (GFO ou GFU) do órgão contratante.
- C. Os serviços realizados nas manutenções deverão ter comprovação dos tempos de referência das montadoras por meio de tabela temporária. Tal comprovação deverá ser anexada no sistema SOU LOG.

3.8.3 Diretrizes para Comprovação da Economicidade das Peças não Abrangidas pelo Sistema de Orçamentação

A. Peças cujos valores não dependem de marca ou modelo

- Para alguns tipos de itens será possível considerar os preços do sistema de orçamentação mesmo que não correspondam a uma marca/modelo específicos
- Dentre estes itens, podem ser citados:
 - ✓ Pneus
 - ✓ Baterias
 - ✓ Óleos, lubrificantes e aditivos (para um mesmo tipo de uso)
 - ✓ Outros: Bicos de pneus; descarbonizante; desingripante; Extintor de incêndio; Fluido de freio; Fusível; Graxa; Higienizador do ar condicionado; Kit cola para brisa; limpa ar condicionado; Silicones; Colas; Vedações.

ATENÇÃO: Apesar de o sistema de orçamentação retornar, em regra, peças genuínas, pode haver exceções em que os preços de referência são relativos a peças “ORIGINAIS”. Como exemplo, pode ser citado o caso de pneus, em que o preço apresentado no sistema de orçamentação já é o preço da peça “ORIGINAL”. Portanto, neste caso, não cabe desconto obrigatório, o que não impede a TICKET LOG de negociar um preço inferior.

- Nestes casos, a equipe plataforma poderá apresentar a comprovação da economicidade para estes itens mesmo que não sejam da mesma marca/modelo do veículo em manutenção.

Exemplo: Um veículo marca HONDA necessita substituir a sua bateria que é de 60 Ah. O sistema de orçamentação não retorna este item para a marca Honda. Entretanto, tem-se a mesma

bateria de 60 Ah para a marca FIAT ou FORD. Esta comprovação será válida para a marca HONDA.

- Importante ressaltar que, para estes tipos de itens, somente serão válidos caso as especificações sejam idênticas entre o orçamento fornecido pelo estabelecimento e pelo sistema de orçamentação.

B. Itens que possuem mais de uma nomenclatura

- Caso haja mais de uma nomenclatura para um mesmo tipo de item no mercado automobilístico, caberá à TICKET LOG esclarecer as dúvidas dos órgãos/entidades contratantes, caso ocorra, justificando no próprio orçamento tal ocorrência para que possa subsidiar o órgão no entendimento e aceitação da comprovação da economicidade.

C. Itens específicos por marca/modelo, e não presentes no sistema de orçamentação

- Caso não haja retorno no sistema de orçamentação para certo item, este deve ter sua comprovação conforme regras Editalícias e contratuais.
- A TICKET LOG, sempre que não houver a comprovação da economicidade por meio do sistema de orçamentação, deverá seguir as regras do Edital, realizando cotações no mercado ou por meio de histórico, caso as cotações não sejam possíveis.

D. Itens não presentes no sistema de orçamentação e sem retorno às pesquisas de mercado

- Caso a TICKET LOG não tenha sucesso no retorno às pesquisas de preços no mercado, poderá ser apresentada, para comprovação da economicidade, tabela com o histórico de preços das peças, por marca/modelo, no sistema SOU LOG.
- Somente poderão ser considerados os preços praticados nos últimos 6 (seis) meses pela rede credenciada.
- Caso não haja histórico de no mínimo 3 (três) registros nos últimos 6 (seis) meses, poderão, caso autorizado pelo gestor de frota, ser utilizados dados relativos a histórico anterior, desde que devidamente atualizados monetariamente com base em indicador econômico oficial.
- O preço considerado será a média aritmética dos preços históricos da rede credenciada nos últimos 6 meses, priorizando os registros com quantidades de aquisição similares.

3.9. Aprovação pelo Gestor de Frota

A melhor combinação econômica, selecionada pela equipe plataforma, deve ser aprovada pelo gestor de frota (GFO ou GFU) para que a manutenção possa ser efetuada.

O gestor de frota poderá **aprovar totalmente**, **aprovar parcialmente**, **reprovar** ou, ainda, solicitar a **revisão de preços** da melhor combinação econômica indicada pela equipe plataforma.

ATENÇÃO: Ao receber a melhor combinação econômica da equipe plataforma, o gestor de frota deve verificar, **antes de aprová-la**, se:

- Foram efetuadas todas as cotações no sistema SOU LOG, de modo que cada item de peças/ materiais e de serviços contenham, pelo menos, **03 (três) preços**;
- O tipo de peça definido na solicitação de manutenção (genuína, original e 1ª linha) encontra-se na combinação econômica selecionada;
- O relatório do **sistema de orçamentação e de tempos de referência** estão presentes;
- Os preços dos serviços da combinação econômica são inferiores ou, pelo menos, iguais aos valores máximos estabelecidos no contrato;
- Os preços das peças/ materiais da combinação econômica são inferiores ou, pelo menos, iguais aos preços à vista da montadora/ fabricante com a aplicação dos descontos estabelecidos no contrato.

IMPORTANTE: O Gestor de Frota do Órgão/Unidade antes de proceder via sistema SOU LOG as ações **aprovar parcialmente**, **reprovar** ou, ainda, solicitar a **revisão de preços** da melhor combinação econômica indicada pela equipe plataforma, deverá registrar as dúvidas/questionamentos no **“FORUM DE APROVADORES”** e aguardar o retorno das questões apontadas. Somente a partir daí sugere-se o procedimento normal de aprovação/revisão/reprovação parcial ou total da Ordem de Serviço.

É necessária aprovação adicional quando o valor da manutenção a ser realizada, somada aos valores das manutenções realizadas nos últimos 12 (doze) meses no veículo, ultrapassar 40% de seu valor venal. Nesses casos, será necessária, além da aprovação do gestor de frota do órgão/unidade, a autorização do gestor de frota do Estado (GFE), a ser realizada por servidor da SEPLAG.

⁵ Via de regra, o fornecedor deverá apresentar pelo menos três preços para cada item do orçamento. A exceção à regra ocorrerá quando o valor total do orçamento for inferior a R\$ 500,00, para veículos leves, e R\$ 1.000,00, para veículos pesados, conforme apresentado no item 3.6 deste manual.

Atores envolvidos

- **Gestor de Frota do Órgão/Unidade:** aprovar manutenções para veículos de propriedade ou em uso pelo seu órgão/entidade ou unidade, de acordo com seu nível de alçada;
- **Gestor de Frota do Estado:** autorizar as manutenções dos veículos do Estado, quando o valor do orçamento mais o valor total das manutenções efetuadas nos últimos 12 (doze) meses for superior a 40% do valor venal do veículo;
- **Equipe plataforma:** efetuar a revisão de preços da combinação econômica, após a solicitação do gestor de frota (GFO ou GFU).

3.9.1. Procedimentos para a Aprovação

O gestor de frota (GFO ou GFU) poderá aprovar ou não um orçamento, indicado pela equipe plataforma, que esteja aguardando aprovação (Status = “Aguardando GFO / GFU”). Para isso, deverá seguir os passos seguintes:

- A. Acessar o orçamento que necessita de aprovação e analisá-lo.
 - a. No menu superior da tela inicial, clicar no item **CONSULTA** e, em seguida, clicar em **ORDEM DE SERVIÇO DE VEÍCULO**, como mostrado na figura a seguir:

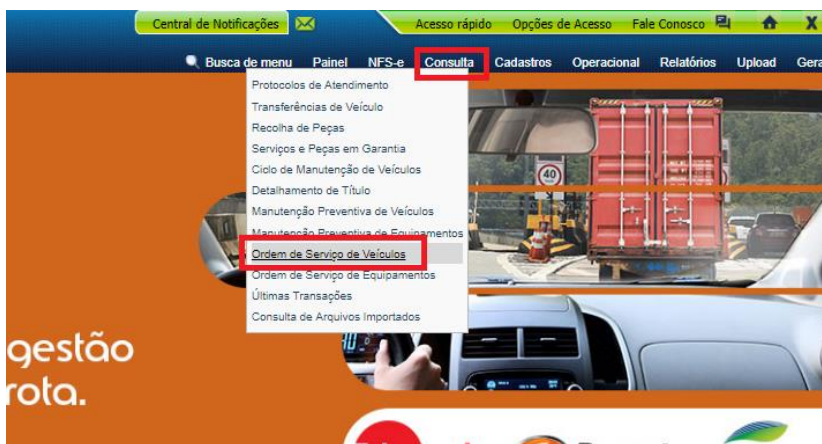


Figura 31 – Consulta Ordem de Serviço

- Na tela seguinte, conforme figura 32, deve ser escolhido o “STATUS” e, dentre as opções disponíveis, selecionar a opção “GFO / GFU”:

Figura 32 – Filtro da Consulta de Ordem de Serviço

- ✓ Caso haja um orçamento específico para ser aprovado, o gestor de frota poderá apenas inserir a **placa do veículo** ou o **número da ordem de serviço** e, em seguida, clicar em “CONTINUAR”;
- ✓ O gestor de frota pode utilizar-se dos filtros disponíveis para personalizar sua pesquisa de forma a ter listados todos os veículos que se enquadrarem nos filtros selecionados;

Exemplo 1: Intervalo de tempo: mostrará os orçamentos em aprovação criados no intervalo informado;

Exemplo 2: Estabelecimento/Cidade/Estado: mostrará os orçamentos em aprovação de todos os veículos pertencentes ao estabelecimento ou cidade ou estado selecionado.

Exemplo 3: Unidade/Órgão: mostrará os orçamentos em aprovação de todos os veículos pertencentes à Unidade/Órgão informado.

- Após o filtro serão exibidos os resultados da pesquisa. O gestor de frota deve, então, clicar no número da ordem de serviço referente ao orçamento desejado;
 - ✓ É possível também acessar a ordem de serviço através do **ACESSO RÁPIDO**, depois selecionar **ORDEM DE SERVIÇO** na lupa, inserir o número da ordem de serviço, clicar em buscar, e por fim, selecionar GOV MG e clicar em Ordem de Serviço conforme a figura a seguir:

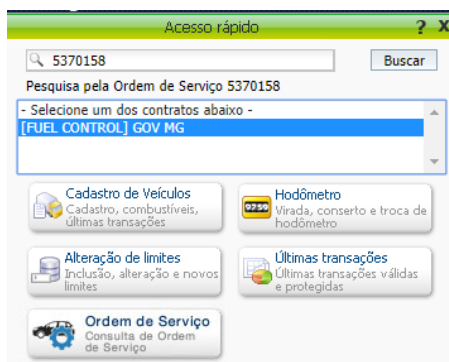


Figura 33 – Acesso Rápido

- Após clicar, será exibida uma nova tela com informações detalhadas sobre o orçamento selecionado. Na 3ª aba superior, ao clicar em “ITENS”, será exibida uma tela com os itens e serviços em aprovação, seus valores unitários, as garantias oferecidas e, para as peças, o seu tipo (genuína, original ou 1ª Linha). Essa tela está retratada a seguir:

Grupo da Peça: MOTOR		Tipo	UN	Mão de Obra	Peça							Mão de Obra					Revisar/Reprovar			
Peça	Complemento da Peça				Garantia	Qty	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Última Compra	Valor Melhor Compra	Garantia	Qty	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Bruto	Valor Desconto	Peça	H.O
FILTRO AR (ORIGINAL)		O	UN	FORNECIMENTO DE PEÇAS	3 Meses 5.000 Km	1,00	122,00	122,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	122,00	0,00			
[Detalhes]																				
FILTRO DE OLEO (ORIGINAL)		G	UN	FORNECIMENTO DE PEÇAS	3 Meses 5.000 Km	1,00	89,00	89,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	89,00	0,00			
[Detalhes]																				
OLEO MOTOR (LUBRAX)	Tipo: Mineral Viscosidade: 15W40 Espec. Desempenho: CI-4	G	LT	FORNECIMENTO DE PEÇAS	3 Meses 5.000 Km	10,00	26,00	260,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	260,00	0,00			
[Detalhes]																				
					PEÇAS		Rejeitadas: 0,00		0,00		MÃO DE OBRA			Rejeitadas: 0,00		0,00				
					Total AGUARDANDO APROVAÇÃO: 2.100,00					0,00					2.100,00		Desconto: 0,00 %			
Relato da Revisão de itens: <input type="text"/>																				
Relato da Reprovação de itens: <input type="text"/>																				
<input type="button" value="Solicitar Revisão"/> <input type="button" value="Aprovar Todos"/> <input type="button" value="Reprovar"/>																				

Figura 34 – Aba Itens

- B. O gestor de frota, antes de proceder com a aprovação do orçamento, deverá seguir alguns passos para verificar se ele está de acordo com as regras estabelecidas, informadas a seguir:
- O gestor de frota deve conferir se foram realizadas todas as cotações necessárias. Para isso, clicar na aba “ORDEM DE SERVIÇO” e no botão “COTAÇÕES”;

BD 106669 FUMACANDO E SEM FORÇA

Relato da Oficina:

Relato do Gestor:

Justificativa de Aprovação ou Reprovação:

Relato Revisão:

Revisar | Aprovar | Reprovar | Cotar | Cotações | Histórico do Veículo

Figura 35 – Aba Ordem de Serviço

- Ao clicar nesse botão, o sistema SOU LOG exibirá o resumo da negociação até o momento, com a apresentação do orçamento e das cotações realizadas, bem como seus respectivos preços. Será exibida, também, a combinação econômica selecionada pela equipe plataforma. Estarão marcadas as opções de itens e serviços previamente indicados pela equipe plataforma como sendo a melhor combinação econômica;
 - ✓ Conforme vimos no item 3.8 deste manual, a combinação pode ser formada por uma ou várias propostas (orçamento e cotações).

Seleção dos itens da ordem de serviço 6.111.732 - Veículo OQM8141

ELETRICA															
Ordem	Peça - Complemento - Cód. Fábr.	Qtd	Unid	Tipo	Valor das Peças R\$				Mão de Obra	Valor da Mão de Obra R\$				Total (R\$)	
					Ordem Serviço	Cotação 1	Cotação 2	Cotação 3		Ordem Serviço	Cotação 1	Cotação 2	Cotação 3		
1	RESISTOR AR FORCADO	1	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 120,00	<input type="radio"/> 160,00	<input type="radio"/> 140,00		SUBSTITUIR	<input checked="" type="radio"/> 59,52	<input type="radio"/> 120,00	<input type="radio"/> 160,00		179,52	
MOTOR															
Ordem	Peça - Complemento - Cód. Fábr.	Qtd	Unid	Tipo	Valor das Peças R\$				Mão de Obra	Valor da Mão de Obra R\$				Total (R\$)	
1	FILTRO DE OLEO (WEGA)	1	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 23,50	<input type="radio"/> 28,00 (BOSCH)	<input type="radio"/> 39,00 (TECFIL)			SUBSTITUIR					
2	FILTRO AR CONDICIONADO (WEGA)	1	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 30,00	<input type="radio"/> 40,00 (BOSCH)	<input type="radio"/> 45,00 (TECFIL)		SUBSTITUIR					30,00	
3	FILTRO DE AR MOTOR (WEGA)	1	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 48,00	<input type="radio"/> 55,00 (BOSCH)	<input type="radio"/> 48,00 (TECFIL)		SUBSTITUIR					48,00	
4	OLEO MOTOR (ELIAXON) Tipo: Semisintético Viscosidade: 10W40 Espec. Desempenho: SN	4	LT	O	<input checked="" type="radio"/> 88,00	<input type="radio"/> 100,00 (MOBIL)	<input type="radio"/> 140,00 (SELENIA)		SUBSTITUIR					88,00	
SUSPENSÃO															
Ordem	Peça - Complemento - Cód. Fábr.	Qtd	Unid	Tipo	Valor das Peças R\$				Mão de Obra	Valor da Mão de Obra R\$				Total (R\$)	
1	VALVULA AR PNEU	5	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 37,50	<input type="radio"/> 25,00	<input type="radio"/> 50,00			SUBSTITUIR					
2	PNEU (PIRELLI) Largura: 185 Perfil: 65 Aro: 15 Índice Carga: 88 Índice Velocidade: H Tipo: COMUM / LISO	5	UN	O	<input checked="" type="radio"/> 1.996,00	<input type="radio"/> 2.450,00	<input type="radio"/> 2.400,00		SUBSTITUIR	<input checked="" type="radio"/> 39,68	<input type="radio"/> 60,00	<input type="radio"/> 10,00		2.035,68	
TOTAL POR ORDEM					<input type="radio"/>	2.343,00	<input type="radio"/> 2.898,00	<input type="radio"/> 2.862,00	<input type="radio"/> 0,00	<input type="radio"/>	168,32	<input type="radio"/> 290,00	<input type="radio"/> 230,00	<input type="radio"/> 0,00	
TOTAL SELECIONADO					<input checked="" type="radio"/>	2.343,00	0,00	0,00	0,00	<input checked="" type="radio"/>	168,32	0,00	0,00	2.511,32	
Histórico de Aprovações															
ESTABELECIDAMENTOS PARTICIPANTES								ORDENS DE SERVIÇO A SEREM GERADAS							
Estabelecimento	Responsável Orçamento	Observações do Estabelecimento	Validade da Cotação	Disponibilidade para Início do Serviço/Envio	Tempo para execução/Entrega	Peças	Mão de Obra	Total (R\$)							
ORDEM DE SERVIÇO Nº 6111732 - IDEAL CAR PEÇAS E SERVIÇOS	VALCY RUAS CARDOSO - 3832133070		30/05/2019	29/05/2019	1 dia(s)	R\$ 2.343,00	R\$ 168,32	R\$ 2.511,32							
COTAÇÃO 1 Nº 1332538 - ELETRAUTO	FERNANDA - 3821016750		15/06/2019	03/06/2019	2 dia(s)	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00							
COTAÇÃO 2 Nº 1332540 - AUTO ELETRICA JACKSON	AUTO ELETRICA JACKSON - 3832210670		24/06/2019	27/05/2019	3 dia(s)	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00							
<input type="button" value="Remover seleção"/> <input type="button" value="Aprovar"/> <input type="button" value="Negociação"/> <input type="button" value="Voltar para OS"/> <input type="button" value="Fechar"/>															

Figura 36 – Aba Cotações

- O gestor de frota deve verificar na proposta se as peças/materiais informadas no sistema SOU LOG são do tipo definido na solicitação de manutenção (genuína, original ou 1ª linha);
 - Posteriormente, deve verificar se os preços de serviços atendem aos critérios de economicidade definidos, ou seja, se os valores dos serviços são inferiores ou iguais aos valores máximos estabelecidos no contrato;
 - Feito isso, deve verificar se os preços de peças/ materiais são inferiores ou iguais aos preços à vista da montadora/ fabricante com os descontos estabelecidos em contrato, para cada tipo de peça (genuína, ou original, ou 1ª linha).
 - ✓ **ATENÇÃO:** Estes descontos foram apresentados no capítulo 3.8.2 deste manual;
 - ✓ Para isso, o gestor de frota deve acessar o relatório do **sistema de orçamentação**, clicando na aba “ANEXOS” da proposta em análise.
 - ✓ O gestor deverá verificar, também, se há comprovação dos tempos de referência dos serviços realizados.
- C. Somente se o orçamento/cotação atender a todos os critérios acima elencados, o gestor de frota poderá aprová-lo. O gestor de frota, após analisar o orçamento e suas informações, deverá, então, decidir pela aprovação (total ou parcial) ou reprovação do orçamento.
- D. Para efetuar a **aprovação total** da melhor combinação econômica, o gestor de frota deverá:
- Com cotação: Acessar aba “ORDEM DE SERVIÇO”, clicar no botão “COTAÇÕES” e clicar no botão “APROVAR”, na parte de baixo da tela. Após retornar para aba “ORDEM DE SERVIÇO” inserir um relato no campo “Relato do Gestor” e na “Justificativa da Aprovação” caso desejar e clicar no botão “Aprovar”;

Consulta de Ordem de Serviço de Veículos

Visualização	Ordem de Serviço	Itens	Fotos	Anexos	Fórum de Aproveadores
--------------	------------------	-------	-------	--------	-----------------------

Ordem de Serviço: 6111732

Data do Orçamento: 30/04/2019 Data de Validade: 30/05/2019
 Placa do Veículo: OQM8141 Modelo: SANDERO EXP 16HP
 Nr. Frota: Telefone do Responsável pelo Veículo: 38998800646
 Motorista/Matrícula Entrega: PEDRO LEAO NASSAU (42970296) Tipo de Manutenção: CORRETIVA
 Previsão de Início: 29/05/2019 Previsão de Conclusão: 30/05/2019
 Aprovador: ASPERB
 Código de Manutenção: CORRETIVA
 Responsável pelo Orçamento: VALCY RUAS CARDOSO
 E-mail do Responsável pelo Orçamento: IDEALCAR2011@YAHOO.COM.BR Tel. do Responsável pelo Orçamento: 3832133070
 Código Externo:

Relato do Motorista: SUBSTITUIÇÃO DE TODOS OS PNEUS, TROCA DE ÓLEO DO MOTOR, CORREÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO AR CONDICIONADO DESTES VEÍCULO. AR CONDICIONADO: O AR LIGA NAS FASES 01,02 E 03, MAS NÃO VENTILA O AR GELADO, E QUANDO PASSA PARA A FASE 04 O AR DESLIGA, SOMENTE VENTILA MAS NÃO GELA.

Relato da Oficina: SUBSTITUIÇÃO DE TODOS OS PNEUS, TROCA DE ÓLEO DO MOTOR, CORREÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO AR CONDICIONADO DESTES VEÍCULO. AR CONDICIONADO: O AR LIGA NAS FASES 01,02 E 03, MAS NÃO VENTILA O AR GELADO, E QUANDO PASSA PARA A FASE 04 O AR DESLIGA, SOMENTE VENTILA MAS NÃO GELA.

Relato do Gestor: OS ENVIADA PARA ANALISE DO GESTOR

Justificativa de Aprovação ou Reprovação: OS ENVIADA PARA ANALISE DO GESTOR

Relato Revisão:

Revisar **Aprovar** Reprovar Cotações Histórico do Veículo

Figura 37 – Aprovar Ordem de Serviço

- Sem cotação: Na aba “ORDEM DE SERVIÇO” inserir um relato no campo “Relato do Gestor” e na “Justificativa da Aprovação” caso desejar e clicar no botão “Aprovar”;
- E. Se o gestor de frota efetuar a **aprovação parcial**:
- a. Sem cotação: o gestor de frota deverá reprovar, individualmente, os itens de peça/material ou serviço por ele rejeitados para a manutenção e aprovar o restante. Para isso, o gestor de frota deverá:
 - No orçamento indicado pela equipe plataforma, clicar na aba **ITENS**;
 - Nessa aba, serão exibidos todos os itens de peças/materiais e de serviços;
 - Para reprovar, o gestor de frota deverá selecionar o item a ser reprovado, descrever o relato da reprovação e clicar no botão “reprovar”.

Grupo da Peça: MOTOR

Peça	Complemento da Peça	Tipo	UN	Mão de Obra	Peça						Mão de Obra					Revisar/Reprovar						
					Garantia	Qtd	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Última Compra	Valor Melhor Compra	Garantia	Qtd	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Bruto	Valor Desconto	Peça	M.O	Item	
FILTRO AR (ORIGINAL)		O	UN	FORNECIMENTO DE PECAS	3 Meses 5.000 Km	1,00	122,00	122,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	0,00	122,00	0,00				
[Detalhes]																						
FILTRO DE OLEO (ORIGINAL)		G	UN	FORNECIMENTO DE PECAS	3 Meses 5.000 Km	1,00	89,00	89,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	0,00	89,00	0,00				
[Detalhes]																						
OLEO MOTOR (LUBRAX)	Tipo: Mineral Viscosidade: 15W40 Espec. Desempenho: CI-4	G	LT	FORNECIMENTO DE PECAS	3 Meses 5.000 Km	10,00	26,00	260,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00	0,00	0,00	0,00	260,00	0,00				
[Detalhes]																						
					PEÇAS		Rejeitadas: 0,00		0,00		MÃO DE OBRA					Rejeitadas: 0,00		0,00				
Total AGUARDANDO APROVAÇÃO: 2.100,00														0,00		2.100,00		Desconto: 0,00 %				
Relato da Revisão de Itens: []																						
Relato da Reprovação de Itens: []																						
<input type="button" value="Solicitar Revisão"/> <input type="button" value="Aprovar Todos"/> <input type="button" value="Reprovar"/>																						

Figura 38 – Reprovar Item

- Após a reprovação dos itens o gestor de frota (GFO ou GFU) deverá acessar a aba “ORDEM DE SERVIÇO”, inserir um relato no campo “Relato do Gestor” e na “Justificativa da Aprovação” caso desejar e clicar no botão “Aprovar”;

Relato do Gestor:

Justificativa de Aprovação ou Reprovação:

Relato Revisão:

Figura 39 – Aprovar Parcialmente

- b. Com cotação:
 - i. O gestor de frota deverá incluir a justificativa através da aba fórum de aprovadores, inserindo um novo tópico justificando as alterações necessárias.
 - ii. Após essa ação, o gestor de frota deverá clicar no botão “COTAÇÕES”, clicar no botão “NEGOCIAÇÃO”, selecionar um estabelecimento, escrever um breve relato e clicar em “REGISTRAR”, conforme figura 40.
 - iii. Após a equipe plataforma encaminhar novamente a ordem de serviço com as devidas alterações solicitadas, seguir o passo “D” desse manual para aprovação.

F. Se o gestor de frota (GFO ou GFU) entender que a melhor combinação econômica deve ter os preços revisados, ele poderá requisitar, via SOU LOG, a **revisão do orçamento**. Para isso, o gestor de frota deverá:

- Com cotação:
 - i. O gestor de frota deverá incluir a justificativa através da aba fórum de aprovadores, inserindo um novo tópico justificando as alterações necessárias.
 - ii. Após essa ação, o gestor de frota deverá clicar no botão “COTAÇÕES”, clicar no botão “NEGOCIAÇÃO”, selecionar um estabelecimento, escrever um breve relato e clicar em “REGISTRAR”, conforme figura 40.

Figura 40 – Renegociar Cotação

- Sem cotação:
 - i. O gestor de frota deverá incluir a justificativa através da aba fórum de aprovadores, inserindo um novo tópico justificando as alterações necessárias.
 - ii. Após essa ação, o gestor de frota deverá clicar na “ITENS”, selecionar o item a ser revisado, descrever o relato da revisão e clicar no botão “revisar”, conforme figura 41.

Grupo da Peça: EQUIPAMENTOS																																																																																									
Peça	Complemento da Peça	Tipo	UN	Hão de Obra	Peça						Mão de Obra					Revisar/Reprovar																																																																									
					Garantia	Qtd	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Última Compra	Valor Melhor Compra	Garantia	Qtd	Valor Unitário	Valor	Valor Desconto	Valor Bruto	Valor Desconto	Peça	FLD	Item																																																																				
EXO PRINCIPAL BOMBA		G	UN	SUBSTITUIR	3 Meses 5.000 Km	1,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	Sem garantia	0,00 (0,00)	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00																																																																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="5">PEÇAS</td> <td colspan="5">Rejeitadas: 0,00</td> <td colspan="5">0,00</td> <td colspan="5">MÃO DE OBRA</td> <td colspan="5">Rejeitadas: 0,00</td> <td colspan="5">0,00</td> </tr> <tr> <td colspan="10">Total AGUARDANDO APROVAÇÃO:</td> <td colspan="10">100,00</td> <td colspan="10">0,00</td> <td colspan="10">100,00</td> </tr> </table>																				PEÇAS					Rejeitadas: 0,00					0,00					MÃO DE OBRA					Rejeitadas: 0,00					0,00					Total AGUARDANDO APROVAÇÃO:										100,00										0,00										100,00									
PEÇAS					Rejeitadas: 0,00					0,00					MÃO DE OBRA					Rejeitadas: 0,00					0,00																																																																
Total AGUARDANDO APROVAÇÃO:										100,00										0,00										100,00																																																											
Relato da Revisão de itens: <input type="text" value="SOZ NG"/>																																																																																									
Relato da Reprovação de itens: <input type="text"/>																																																																																									
<input type="button" value="Solicitar Revisão"/> <input type="button" value="Aprovar Todos"/> <input type="button" value="Reprovar"/>																																																																																									

Figura 41 – Solicitar Revisão

- iii. Após essa etapa o gestor de frota (GFO ou GFU) deverá acessar a aba “ORDEM DE SERVIÇO”, e clicar no botão “Revisar”;

Figura 42 – Solicitar Revisão da Ordem de Serviço

G. Se mesmo após a revisão, o gestor de frota não concordar com a melhor combinação econômica indicada, ela deverá ser **reprovada** no SOU LOG. Para isso, ele deverá:

- O gestor de frota (GFO ou GFU) deverá acessar a aba “ORDEM DE SERVIÇO”, inserir um relato no campo “Relato do Gestor” e na “Justificativa da Aprovação ou Reprovação” e clicar no botão “Reprovar”;
 - i. Sugerimos que antes da reprovação da ordem de serviço, o gestor de frota comunique a equipe plataforma inserindo um tópico no fórum de aprovadores.

Figura 43 – Reprovar Ordem de Serviço

ATENÇÃO: Quando o valor da manutenção **aprovada** pelo gestor de frota (GFO ou GFU) somado ao valor das manutenções realizadas nos últimos 12 (doze) meses ultrapassar 40% do valor venal do veículo, tal manutenção deverá também ser **autorizada** pelo gestor de frota do Estado (GFE) para que possa ser realizada.

- O status da manutenção permanecerá “em aprovação” até que a SEPLAG autorize ou reprove a manutenção, com base em justificativa enviada pelo gestor de frota;
- Caso a SEPLAG reprove a manutenção, ela será cancelada;
- Caso a SEPLAG a autorize, a manutenção poderá ser iniciada.
- **O gestor de frota (GFO ou GFU) deve incluir um tópico no fórum de aprovadores conforme item 3.10.2 desse manual, justificando a necessidade da aprovação do serviço.**

Caso a manutenção não se enquadre na regra dos 40%, quando da aprovação pelo gestor de frota (GFO/GFU), o sistema exibirá mensagem informando que a Ordem de Serviço foi aprovada, conforme figura seguinte:



Figura 44 – Mensagem de aprovação

Neste caso, o status da Ordem de Serviço é alterado para “APROVADA E NÃO INICIADA”.

- Essa etapa finaliza o processo de orçamentação, registrando no sistema SOU LOG a data e hora, atendendo dessa forma o IMR referente ao indicador “Prazos de orçamentação”.

Entretanto, caso a manutenção se enquadre na regra dos 40%, o gestor de frota, no momento de sua aprovação, tomará ciência da situação por meio de mensagem exibida pelo sistema SOU LOG, informando que é necessária aprovação da próxima alçada (no caso, o GFE). A figura seguinte ilustra a situação:

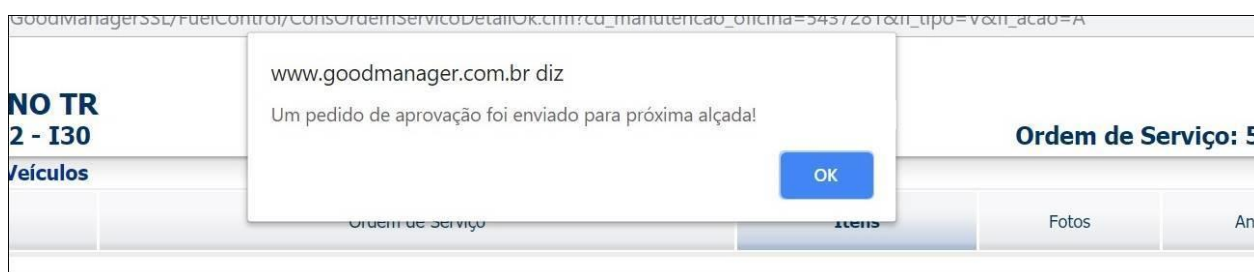


Figura 45 – Mensagem de necessidade de aprovação GFE

Nessa situação, o status da Ordem de Serviço não é alterado, continuando bloqueado para o estabelecimento iniciar os serviços até que haja a aprovação pelo GFE.

Importante: Sempre que a manutenção se enquadrar na regra dos 40%, o gestor de frota deverá justificar a necessidade da manutenção, conforme normas vigentes que regem a frota oficial.

Para que o GFE realize a aprovação/autorização da manutenção pendente, é necessário que o GFO/GFU insiram, no sistema SOU LOG, a justificativa para a manutenção em aprovação.

As justificativas deverão ser inseridas na aba “Fórum de Aprovadores”, de forma a ficar registrada no sistema e acessível pelo GFE, para consulta. A figura a seguir exemplifica a aba “Fórum de Aprovadores”, para inserção de justificativas no sistema:

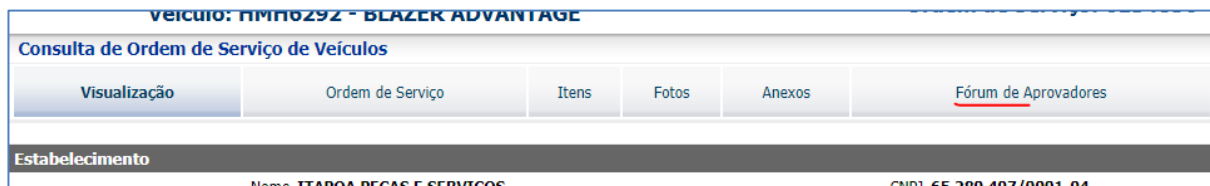


Figura 46 – Inserção de justificativa na aba “Fórum de Aprovadores”

3.10. Procedimentos para a Troca de Mensagens

3.10.1. Mensagens com a Oficina

Na etapa de aprovação, a comunicação entre os atores envolvidos e a oficina é muito importante. O SOU LOG possui funcionalidade que permite a troca de mensagens entre os aprovadores e a oficina.

Para acessar a funcionalidade de envio de mensagens, o usuário deverá clicar no ícone “Fale com a Oficina” dentro da ordem de serviço.

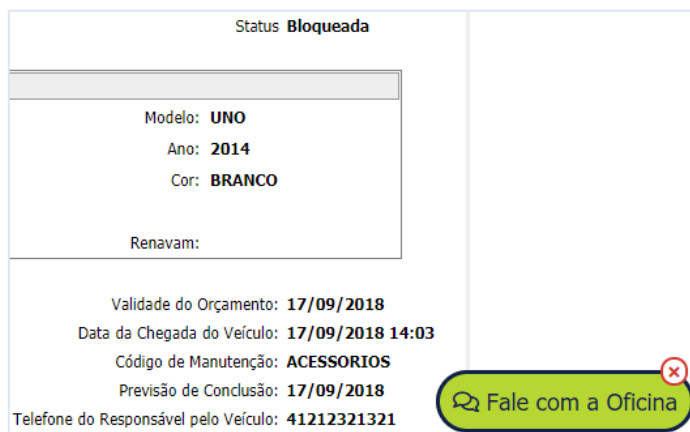


Figura 47 – Fale com a Oficina pela Ordem de Serviço

Ao clicar no ícone será aberta uma aba para troca de mensagens com a oficina. Sempre que houver uma nova troca de mensagens os envolvidos serão comunicados por e-mail, sendo possível acessar a conversa diretamente pelo e-mail, pela própria ordem de serviço ou através do menu “mensagens com a oficina”.

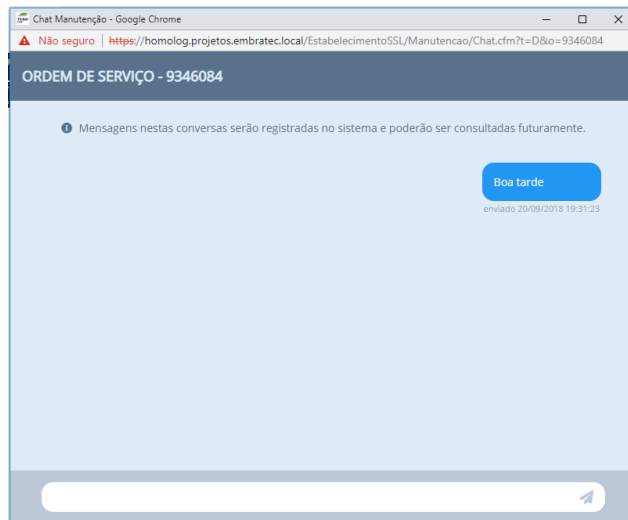


Figura 48 – Registro das Mensagens com a Oficina

No menu “Mensagens com a Oficina” são listadas todas as ordens de serviço que possuem interação do usuário, sendo possível registrar novas mensagens ou visualizar o histórico.

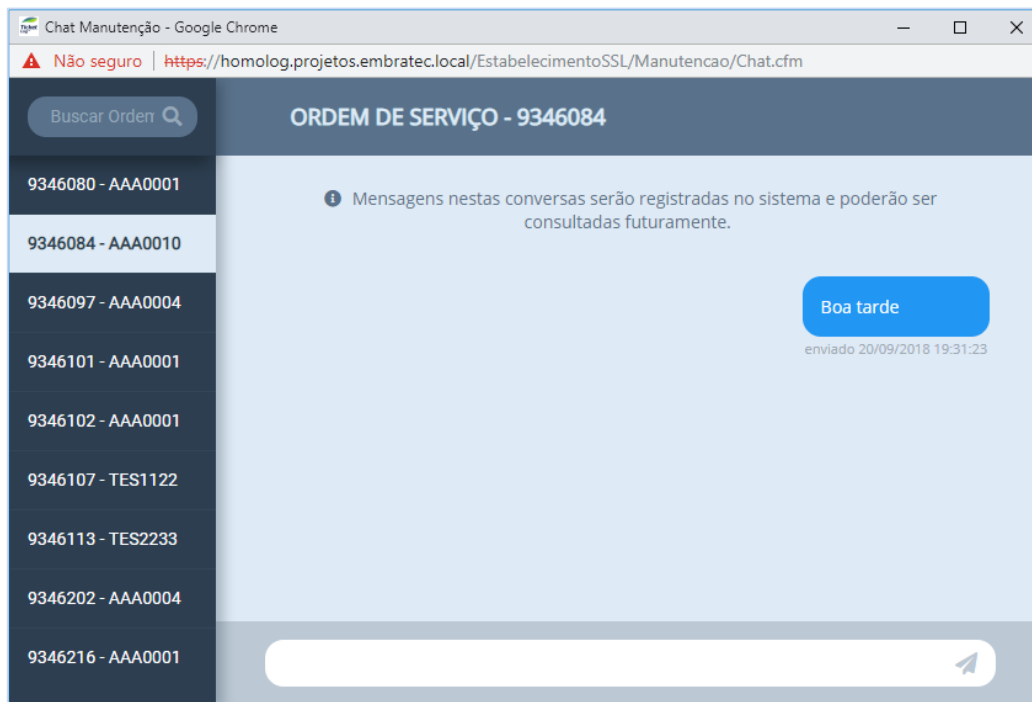


Figura 49 – Multi Conversas com a Oficina

Após a ordem de serviço estar com o status de “Cobrada” é possível visualizar o histórico das conversas diretamente na ordem de serviço, não sendo possível o registro de novas mensagens, a ordem de serviço com o status “COBRADA” não fica mais disponível na listagem do menu “Mensagens com a Oficina”.

3.10.2. Fórum de Aprovadores

Na etapa de aprovação é possível a interação entre os envolvidos na regulação da ordem de serviço através do fórum de aprovadores, essa funcionalidade permite a troca de mensagens diretamente na ordem de serviço, facilitando a comunicação entre os envolvidos.

Essa funcionalidade está disponível diretamente na ordem de serviço, na aba “Fórum de Aprovadores” ao lado da aba “Anexos”.

Nessa aba é possível visualizar todas as interações que ocorrem na ordem de serviço, permite responder ou incluir mensagens nos tópicos em aberto, além de criar novos tópicos para interação.

- Para adicionar um novo tópico:
 - Clicar no ícone “Novo Tópico”, conforme imagem abaixo:



Figura 50 – Novo Tópico

- Após clicar em adicionar o novo tópico é necessário selecionar os destinatários envolvidos, basta selecionar a alçada e posteriormente os destinatários:

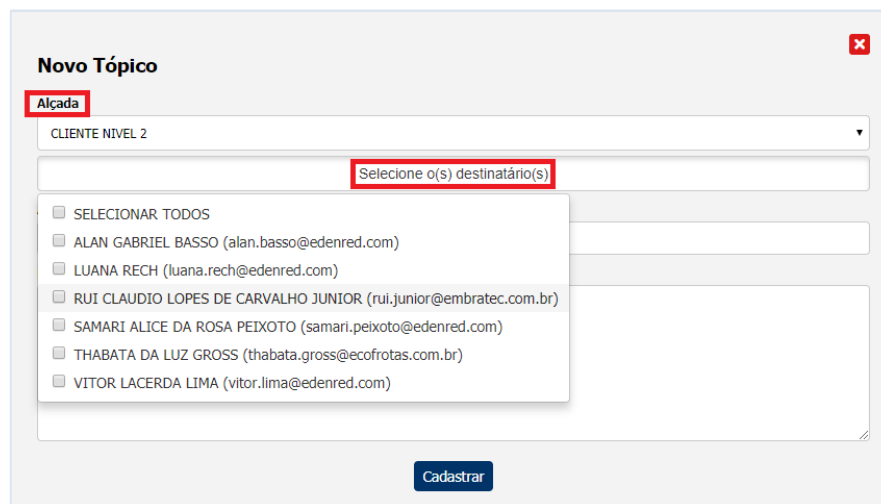


Figura 51 – Selecionar a Alçada

- Por fim, preencher o assunto do tópico e descrever no campo “Mensagem” o detalhamento do tópico gerado, conforme exemplo na figura abaixo:

Novo Tópico

Alçada
 VISTORIADOR

IGOR OLIVEIRA DE BEM (igor.bem@edenred.com)

Assunto
 Dúvida Técnica

Mensagem
 Favor verificar a necessidade de troca da pastilha de freio, atualmente o veículo está com 40.000 km, favor utilizar as fotos em anexo para análise e crítica.
 Obrigado.

Cadastrar

Figura 52 – Detalhamento do Tópico

- Ao registrar um novo tópico será enviado um e-mail aos destinatários, conforme exemplo abaixo:



Figura 53 – Notificação de Novo Tópico

- Para visualizar e responder aos tópicos em aberto:
 - Na aba “Fórum de Aprovadores” é possível verificar os tópicos em aberto, para acessar basta clicar no assunto ou no ícone “Responder”, conforme imagem abaixo:

Fórum de Aprovadores

Visualização Ordem de Serviço Itens Fotos Anexos Fórum de Aprovadores

[+ Novo Tópico](#)

Tópicos Abertos

Assunto	Para	Criada por	Criada em	Última mensagem	
APROVADORES NÍVEL 1	2 destinatários	VITOR LACERDA LIMA	27/11/2018 16:14	27/11/2018 16:14	Responder
DÚVIDA REGULAÇÃO DO ÓLEO MOTOR	2 destinatários	MARIANO FALEIRO	27/11/2018 15:33	27/11/2018 16:03	Responder

Tópicos Concluídos

Assunto	Para	Criada por	Criada em	Última mensagem	Concluída em
DÚVIDA TÉCNICA	1 destinatário	IGOR OLIVEIRA DE BEM	27/11/2018 15:17	27/11/2018 15:30	27/11/2018 15:33

● - Tópicos criados por você.
 ● - Tópicos endereçados a você ou que possuam mensagens de sua autoria.
 ■ - Tópico respondido.

Figura 54 – Visualização dos Tópicos

- Após acessar o Tópico é possível visualizar as mensagens registradas até o momento. Para acrescentar uma nova mensagem, basta redigir no campo “Mensagem” e clicar e “Incluir”:

Ticket Log **Fórum de Aprovadores**

2 destinatários

Dúvida Regulação do Óleo Motor

MARIANO FALEIRO - 27/11/2018 15:33:11
Favor verificar a especificação 5W30.
Não é aplicável para o veículo.

IGOR OLIVEIRA DE BEM - 27/11/2018 15:34:38
A especificação está correta conforme o manual do veículo.

VITOR LACERDA LIMA - 27/11/2018 16:03:14
Não concordo.

Responder

Mensagem

Incluir

Fechar Janela

Figura 55 – Nova Mensagem no Tópico

- Ao enviar uma nova mensagem será enviado um e-mail aos destinatários, conforme exemplo abaixo:

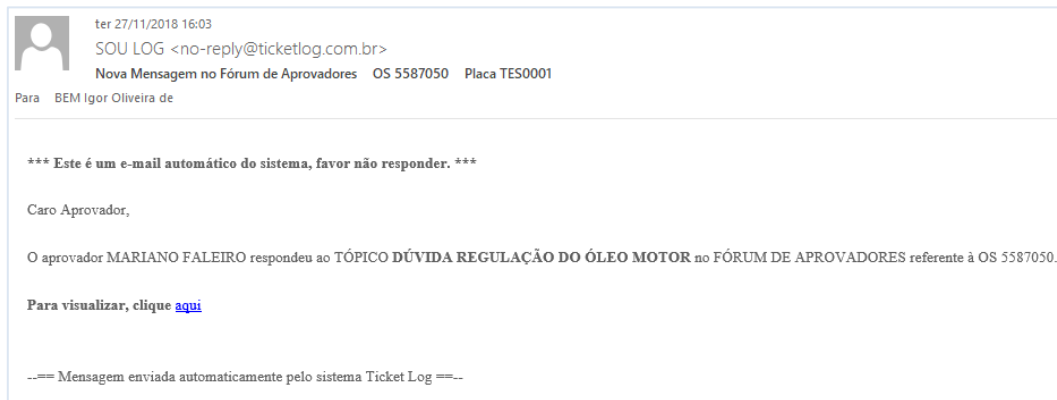


Figura 56 – Notificação de Resposta no Tópico em Aberto

- Para concluir o tópico:
 - Clicar no tópico aberto pelo próprio usuário e clicar em “Concluir Tópico”, conforme imagem abaixo:

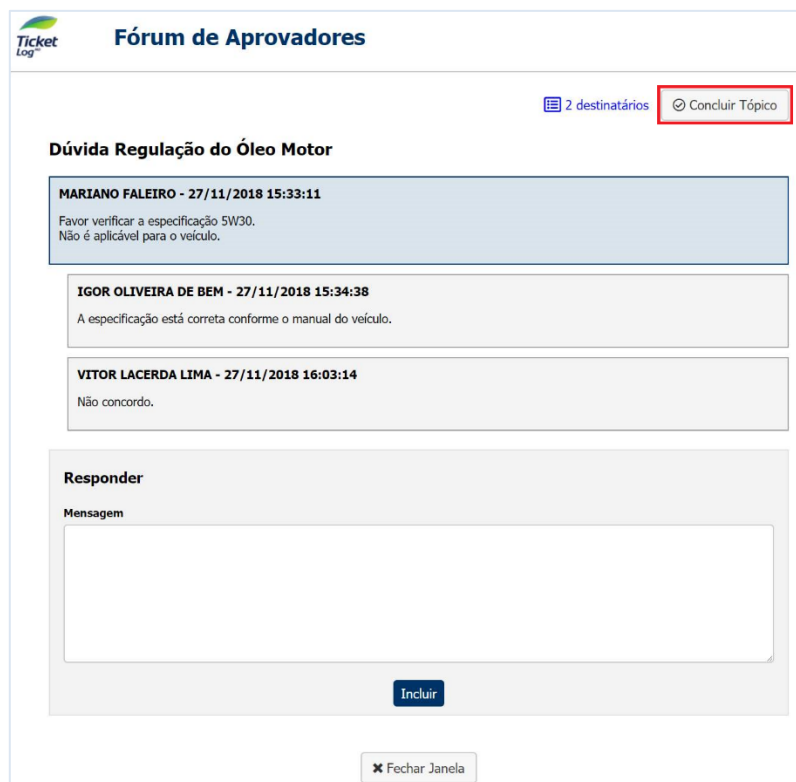


Figura 57 – Conclusão do Tópico

- Após a confirmação o tópico será concluído não permitindo acrescentar novas mensagens:



Figura 58 – Confirmação da Conclusão do Tópico

ATENÇÃO:

- Somente é possível registrar mensagens enquanto a ordem de serviço não for aprovada;
- Após a conclusão do tópico ou aprovação da ordem de serviço só é possível consultar o histórico das trocas de mensagens dos tópicos que foram abertos durante a regulação da ordem de serviço;
- Só é possível interagir entre as alçadas de aprovação da ordem de serviço, não sendo possível registrar mensagens para a oficina, para isso, deve ser utilizado a funcionalidade mensagens com a oficina;
- É possível acessar o Fórum de Aprovadores através do e-mail de notificação, basta clicar no link da frase “Para visualizar, clique [aqui](#)” do e-mail.

3.11. Realização da Manutenção

Após a aprovação, total ou parcial, pelo gestor de frota, o sistema SOU LOG liberará o estabelecimento para o início da manutenção no veículo.

Caso a combinação escolhida para a manutenção possua peças de outro estabelecimento da rede credenciada, as peças/materiais devem ser entregues na oficina que realizará os serviços da manutenção.

Atores envolvidos

- **Estabelecimento:** deve realizar a manutenção do veículo;
- **Gestor de frota do Órgão/Unidade:** deve acompanhar o prazo de execução da manutenção.

3.11.1. Procedimentos para a Realização da Manutenção

O estabelecimento deve iniciar a manutenção, que estará disponível para execução no sistema SOU LOG.

Após iniciada a manutenção, o status da **ordem de serviço** no sistema SOU LOG ficará “**INICIADA**” até que o estabelecimento inclua a informação de finalização dessa etapa.

O gestor de frota deve atentar-se para os **prazos máximos para a realização da manutenção estabelecidos no Edital da licitação**. Esses prazos (em dias úteis) foram definidos de acordo com o tipo de veículo e valores, e podem ser verificados na tabela abaixo:

Valor Manutenção/ Valor Venal	Veículos Leves	Veículos Pesados
0 a 10%	Até 04 dias	Até 05 dias
11% a 20%	Até 07 dias	Até 09 dias
21% a 30%	Até 10 dias	Até 13 dias
30% a 40%	Até 15 dias	Até 17 dias
Acima de 40%	Até 19 dias	Até 22 dias

Tabela 11 – Prazo de Manutenção

A seguir, é exibida tela do sistema SOU LOG, após a aprovação da manutenção pelo gestor de frota a ordem de serviço ficará com o status **“APROVADA E NÃO INICIADA”**, na qual indica que a ordem de serviço está disponível para o início da manutenção pelo estabelecimento da rede credenciada.

Estabelecimento

Nome **PORTO SEGURO LAVRAS** CNPJ **11.806.328/0001-16**
 Logradouro/Número **RUA AGRIPINO AUGUSTO DE ANDRADE,45**
 Complemento **Optante Simples SIM**
 Bairro **SERRA AZUL**
 Cidade **LAVRAS - MG**
 Fones **(35)38265227 (35)988105227**

Ordem de Serviço

Número da Ordem de Serviço **5437737** Status **Aprovada e não iniciada**
 Cliente - 147928: **GOV MG**

Veículo

Placa: **OQM9896** Modelo: **PALIO WK ADVEN FLEX**
 Nr. Frota: Ano: **2014**
 Motorização: **N/D** Cor: **NAO INFORMADA**
 Chassi: **ND**
 Combustível: **FLEX** Renavam: **00589209485**

Quilometragem do Veículo: **188.755**

Figura 59 – Ordem de Serviço Aprovada

Após a finalização da manutenção, o estabelecimento da rede credenciada concluirá a etapa no sistema SOU LOG. Com isso, o status da ordem de serviço passará a ser **“CONCLUÍDA E NÃO COBRADA”**. O sistema SOU LOG enviará alerta ao gestor de frota que deverá providenciar a retirada do veículo pelo condutor com liberação somente por senha.

- Essa etapa finaliza o processo de manutenção, registrando no sistema SOU LOG a data e hora, atendendo dessa forma o IMR referente ao indicador “Prazos de manutenção”.

Ordem de Serviço	
Número da Ordem de Serviço: 6261816	Status: Concluída e não cobrada
Cliente - 147928: GOV MG	
Número do Agendamento: 122289	
Relato: VISUALIZE O RELATO DO SERVIÇO SOLICITADO AQUI	

Figura 60 – Ordem de Serviço com status Concluída e Não Cobrada

3.11.2. Diretrizes para a Manutenção Complementar

CONCEITO

A manutenção complementar, prevista no Anexo II do Edital, ocorre quando o veículo oficial já está em uma oficina da rede credenciada, em manutenção, e, há necessidade de realização de outros serviços ou de troca de peças, identificados somente após o início dos reparos da manutenção aprovada pelo gestor de frota.

CRITÉRIOS E REGRAS

Manutenções complementares somente serão permitidas, quando atendidos os critérios a seguir:

1. O valor da manutenção inicial for superior a R\$1.000,00;
2. O valor da manutenção complementar não ultrapassar:
 - R\$ 150,00 para motos;
 - R\$ 300,00 para veículos leves;
 - R\$ 500,00 para veículos pesados.
3. Os serviços solicitados na manutenção complementar estiverem contidos nos mesmos grupos de serviço da manutenção inicial;
4. As peças solicitadas na manutenção complementar forem de até dois tipos diferentes de itens independente do grupo de serviço;
5. O prazo para o estabelecimento registrar o orçamento complementar é de até 1 (um) dia útil.

Observação 1: A equipe especializada deverá seguir os mesmos critérios das manutenções convencionais para avaliar o orçamento complementar.

Observação 2: O gestor poderá, ou não, aprovar o orçamento complementar.

Regra 1: Caso os critérios 2 e/ou 4 não sejam atendidos, o gestor de frota poderá autorizar a realização da manutenção complementar mediante justificativa, a ser apresentada no campo “Justificativa de Aprovação ou Reprovação” no sistema SOU LOG, contemplando a necessidade e vantajosidade da manutenção complementar.

Regra 2: Caso a equipe plataforma identifique alguma irregularidade/ incoerência na demanda de manutenção complementar, poderá cancelá-la, mesmo que todos os critérios sejam atendidos. No entanto, é necessário que a equipe plataforma informe previamente o motivo do cancelamento, no campo “Justificativa de Aprovação ou Reprovação” no sistema SOU LOG

e por e-mail, ao gestor de frota, bem como haja consentimento do gestor de frota quanto a este cancelamento.

Regra 3: O prazo para a realização de orçamentos complementares é o mesmo previsto em Edital para as orçamentações.

Regra 4: O gestor de frota pode autorizar a manutenção complementar composta de peças/serviços que tenham sido cancelados no orçamento inicial devido a erro de nomenclatura, desde que os valores dos itens lançados no orçamento complementar sejam iguais ou menores aos valores lançados no orçamento inicial. O gestor de frota deve verificar se os itens com incorreções foram cancelados no orçamento inicial pela equipe plataforma, antes de serem autorizados no orçamento complementar.

Regra 5: Caso ocorram cotações para a manutenção complementar e o menor preço não seja o do estabelecimento onde se encontra o veículo, a equipe plataforma negociará para que ele reduza seu preço de forma que continue a melhor combinação econômica. O valor referente aos serviços será menor ou igual ao das outras cotações. Não sendo alcançado o melhor valor para as peças, a equipe plataforma indicará ao gestor de frota o orçamento de peças mais econômico para avaliação.

PROCEDIMENTOS

- A oficina da rede credenciada solicita a manutenção complementar por meio da inserção do orçamento no sistema SOU LOG;
- A equipe plataforma verifica se a manutenção complementar atende aos critérios e às regras estabelecidas previamente à avaliação por parte do gestor de frota;
- A equipe plataforma informa ao gestor de frota se os critérios 2 e/ou 4 não foram atendidos para que apresente a justificativa, antes de liberar a aprovação.

✓ **Todos os critérios e as regras atendidas:**

→ O gestor de frota pode ou não autorizar a manutenção complementar no sistema SOU LOG.

✓ **Critérios 2 e/ou 4 não atendidos:**

→ A equipe plataforma solicita ao gestor de frota a justificativa;

→ O gestor de frota justifica a necessidade e vantajosidade da manutenção complementar antes da aprovação;

→ O gestor de frota aprova a manutenção.

ATENÇÃO: Se o gestor de frota não apresentar justificativa ou informar que não aprovará a manutenção complementar, o orçamento deverá ser cancelado no prazo de 2 (dois) dias úteis após a solicitação de justificativa.

✓ **CrITÉrios e regras nŁo atendidas:**

→ A equipe plataforma reprova a manutenŁŁo complementar inserindo a justificativa da reprovaŁŁo no campo “Justificativa de AprovaŁŁo ou ReprovaŁŁo” no sistema SOU LOG e envia para o e-mail do gestor de frota.

3.12. Retirada do VeÍculo

Ao fim da manutenŁŁo, o estabelecimento da rede credenciada registrarŁŁ a sua conclusŁŁo no sistema SOU LOG e o veÍculo ficarŁŁ disponÍvel para ser retirado por condutor do ÓrgŁo/entidade que detém a propriedade ou posse do veÍculo.

É enviado ao gestor de frota um alerta, por e-mail, informando a finalizaŁŁo da manutenŁŁo. O gestor de frota deve enviar um condutor cadastrado/ativo no SIAD e vinculado ao seu ÓrgŁo/entidade para a retirada do veÍculo.

A retirada é feita mediante senha do condutor, registrada no sistema SOU LOG.

CondiŁŁes para retirada do veÍculo na oficina

- ✓ *O condutor deve estar ATIVO e estar registrado no mesmo ÓrgŁo/entidade do veÍculo no SIAD e possuir senha no SOU LOG.*

ATENŁŁO: O gestor de frota deverŁŁ solicitar previamente a criaŁŁo de senha no sistema SOU LOG para os condutores de seu ÓrgŁo/entidade, entrando em contato com o responsŁvel da empresa TICKET LOG, indicado no item 2.1 deste manual.

Atores envolvidos

- **Condutor:** deve verificar se a manutenŁŁo foi realizada. Se positivo, deve atestar o recebimento no sistema SOU LOG e retirar o veÍculo da oficina;
- **Estabelecimento:** Deve emitir as notas fiscais referentes Ł manutenŁŁo e anexŁ-las no sistema SOU LOG.

3.12.1. Procedimentos para a Retirada do Veículo

- A. O estabelecimento da rede credenciada deverá anexar as notas fiscais no sistema SOU LOG.
- B. Para a entrega do veículo, a oficina deve obrigatoriamente, preencher o checklist de saída do veículo, físico ou via sistema SOU LOG, para cada manutenção. No caso do checklist físico, uma via deverá ser entregue ao condutor responsável, devidamente assinada por ambas as partes.
- C. Se o condutor constatar algum problema na manutenção realizada, o veículo não deve ser retirado. Deverá comunicar o fato ao gestor de frota, para que faça contato com a equipe plataforma.
- D. O condutor deve inserir no sistema SOU LOG sua senha pessoal.
- E. O condutor deverá recolher as peças substituídas, exceto os pneus e baterias (caso o órgão/ entidade não os solicite), para que tais itens recebam a correta disposição final por parte do estabelecimento que efetuou a manutenção.
- F. Mediante a retirada do veículo, a ordem de serviço no sistema SOU LOG registra e apresenta as informações da data da retirada e do motorista da retirada.

3.12.2. Retirada do Veículo caso a Manutenção seja feita em mais de um Estabelecimento

Quando a manutenção envolver mais de um estabelecimento, a retirada do veículo estará condicionada à finalização de todos os orçamentos/cotações vinculados àquela manutenção. Somente após não haver pendências, o veículo será liberado para retirada.

4. Manutenções em Garantia

4.1. Manutenções com Peças e/ou Serviços em Garantia

O Edital estabeleceu (item 9.8 do Termo de Referência) que a rede credenciada deve oferecer as seguintes garantias quanto às manutenções realizadas:

- Garantia igual à do fabricante para peças/materiais fornecidas;
- Garantia mínima de 90 (noventa) dias corridos para os serviços realizados.

Há duas situações típicas para a realização da manutenção com itens em garantia:

- A. **Correção de manutenção em garantia**: quando o material utilizado apresentar defeito e/ou o serviço realizado tiver que ser corrigido;
- B. **Realização de nova manutenção em que parte dos itens encontra-se em garantia**: quando houver a necessidade de realizar nova manutenção no veículo e parte dos itens previstos (peças/materiais/serviços) estiverem em garantia.

Em ambas as situações, será necessário registrar o processo de manutenção no sistema SOU LOG, conforme procedimentos do item 3 deste manual. Todavia, a substituição de peças/materiais e a correção dos serviços em garantia ocorrerão gratuitamente, ou seja, sem custo ao órgão/entidade contratante.

Após a substituição das peças e/ou correção dos serviços considerados imperfeitos, será reiniciado o prazo de garantia dos itens.

Atores envolvidos

- **Gestor de frota (GFO ou GFU)**: informar à equipe plataforma sobre a necessidade de substituir peças em garantia com defeito ou de corrigir serviços, aprovar as manutenções de itens em garantia e acompanhar a realização dos reparos;
- **Equipe plataforma**: acompanhar as garantias das peças, componentes, acessórios, materiais e serviços e solicitar aos estabelecimentos da rede credenciada a reparação das peças/materiais e serviços com defeitos, incorreções, vícios ou que foram recusados pelo gestor de frota do órgão/entidade;
- **Condutor**: entregar o veículo à oficina indicada e, após a manutenção, efetuar a retirada do veículo da mesma;
- **Estabelecimento**: fornecer peças, componentes, acessórios, materiais e efetuar serviços em garantia sem qualquer ônus aos contratantes.

4.1.1. Correção da Manutenção em Garantia: Etapas do Processo

A. Solicitação de manutenção à equipe plataforma:

- Se o gestor de frota (GFO ou GFU) identificar a necessidade de troca de mercadoria com defeito e/ou de correção de serviço, deverá realizar nova solicitação de manutenção, via sistema SOU LOG, e destacar nele o que deve ser reparado (peças/materiais e/ou serviços);

B. Indicação do estabelecimento pela equipe plataforma:

- A equipe plataforma deve indicar ao gestor de frota o mesmo estabelecimento da rede credenciada que realizou os serviços de manutenção para os itens em garantia;

- Deve também contatar os estabelecimentos que forneceram as peças em garantia para que estes procedam à substituição das peças com defeitos.
- C. Condução do veículo ao estabelecimento indicado,
- Conforme o item 3.4 deste manual.
- D. Realização de orçamento:
- A oficina deverá registrar novo orçamento com os mesmos itens da manutenção anterior. O sistema SOU LOG irá destacar que os itens se encontram em garantia;
 - Os valores registrados no sistema SOU LOG para os itens em garantia deverão ser R\$0,01;
 - A oficina deverá informar nova garantia aos itens que serão substituídos ou corrigidos.
- E. Realização de cotações e negociação:
- Como o valor da manutenção é R\$ 0,01, esta etapa não é realizada.
- F. Comprovação da economicidade pela equipe plataforma:
- Como o valor da manutenção é R\$ 0,01, esta etapa não é realizada.
- G. Aprovação da manutenção pelo gestor de frota:
- Apesar de itens e serviços em garantia terem o valor R\$0,01 no sistema SOU LOG, é obrigatório à aprovação pelo gestor de frota (GFO ou GFU) para que a correção da manutenção anterior seja iniciada.
- H. Realização da manutenção pelo estabelecimento com melhor preço:
- A substituição dos itens de peças/ materiais e a correção dos serviços serão realizadas pelo estabelecimento da rede credenciada que realizou o serviço anterior, implicando na garantia de peças e serviços.
- I. Retirada do veículo por condutor cadastrado:
- O condutor deve verificar se a manutenção encontra-se com o valor R\$ 0,01 no sistema SOU LOG e, se positivo, atestar a retirada do veículo no sistema.

Observação 1: Essa nova ordem de serviço não será contabilizada na fatura para pagamento da contratante.

4.1.2. Realização de nova Manutenção em que parte dos Itens se encontra em Garantia: Etapas do Processo

Esta situação ocorre quando o veículo tiver que fazer uma manutenção e é constatado que parte dos itens presentes no orçamento encontra-se em garantia.

- A. Solicitação de manutenção à equipe plataforma:
 - Conforme o item 3.1 deste manual.

- B. Indicação do estabelecimento pela equipe plataforma:
 - Caso a equipe plataforma verifique pela solicitação de manutenção, via sistema SOU LOG, que parte dos itens solicitados se encontram em garantia, ela deve orientar ao gestor de frota que envie o veículo ao estabelecimento que concedeu a garantia;
 - Deve também contatar os estabelecimentos que forneceram as peças em garantia para que estes procedam à substituição das peças com defeitos.

- C. Condução do veículo ao estabelecimento indicado:
 - Conforme o item 3.4 deste manual.

- D. Realização de orçamento:
 - É possível que seja constatado que há itens em garantia somente nesta etapa do processo. Isso ocorrerá quando não houver a referência aos itens em garantia no sistema SOU LOG e/ou a equipe plataforma indicar a condução do veículo a novo estabelecimento.
 - Caso isso ocorra, o veículo deverá ser reconduzido ao estabelecimento que realizou a manutenção cujos itens encontram-se em garantia;
 - A oficina deverá registrar novo orçamento contendo os itens em garantia. Estes itens deverão ter valor igual a R\$0,01;
 - A oficina deverá registrar os demais itens para a manutenção, com seus respectivos valores;
 - A oficina deverá informar a garantia a todos os itens do orçamento.

- E. Realização de cotações e negociação:
 - Deverá ser realizada somente para os itens que **NÃO** se encontram em garantia, conforme item 3.6 deste manual.

- F. Comprovação da economicidade pela equipe plataforma:
 - Deverá ser realizada somente para os itens que **NÃO** se encontram em garantia, conforme item 3.8 deste manual.

- G. Aprovação da manutenção pelo gestor de frota:
 - Conforme item 3.9 do manual.

- H. Realização da manutenção pelo estabelecimento com melhor preço:

- Conforme item 3.11 do manual.
- I. Retirada do veículo por condutor cadastrado:
- Conforme item 3.12 do manual, com a ressalva de que a substituição dos itens em garantia não será acobertada por novo documento fiscal.

5. Pagamento

5.1. Considerações Iniciais

O serviço de gerenciamento da manutenção é prestado pela empresa gestora, que disponibiliza ao Estado: (1) sistema de gestão, (2) equipe de especialistas e (3) sua rede de estabelecimentos credenciados (oficinas, autopeças, concessionárias, etc.). Neste modelo, ocorre a quarteirização da prestação do serviço das manutenções, que são realizadas pela rede credenciada e não pela empresa gestora.

A empresa gestora (TICKET LOG) oferece este serviço amparado em dois pilares: o de gestão e o de intermediação. A gestão se dá por meio do sistema SOU LOG, que controla todo o processo de manutenção, e por equipe de especialistas, que dá suporte aos contratantes. A intermediação também é feita através do SOU LOG, pois este sistema possui a função de meio de pagamento da manutenção. Cabe salientar que as oficinas possuem com a empresa gestora uma relação jurídica semelhante à existente com operadoras de cartão de crédito/débito.

O pagamento aos estabelecimentos da rede credenciada é feito pela empresa gestora (TICKET LOG). Ela, por sua vez, solicita ao Estado o pagamento referente (1) ao repasse/ reembolso do gasto total com manutenção no período e (2) ao serviço de gestão (o produto da taxa de administração pelos valores aprovados com manutenção no período).

No arranjo adotado para a prestação do serviço de gerenciamento da manutenção, o Estado enquadra-se como tomador do serviço, os estabelecimentos da rede credenciada, como prestadores dos serviços, e a empresa gestora (TICKET LOG), como intermediadora.

Este arranjo é apresentado na imagem abaixo:

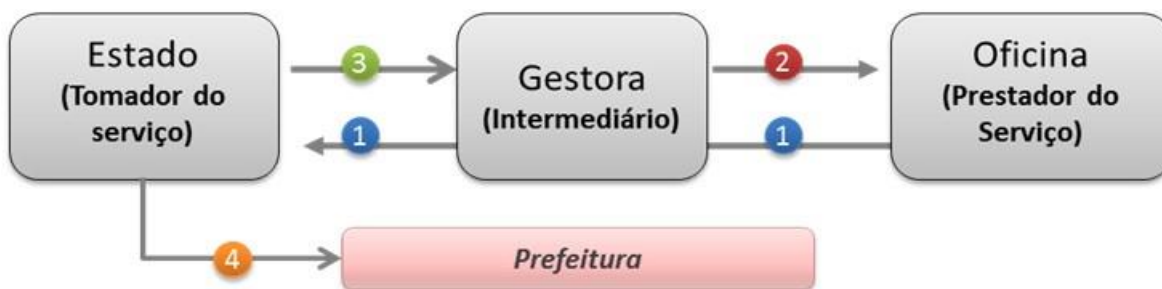


Figura 61 – Arranjo para Pagamento

Neste arranjo:

- 1 A oficina efetua a manutenção do veículo oficial
A nota fiscal é emitida em nome do órgão/ entidade contratante
- 2 A empresa gestora efetua o pagamento à oficina
- 3 O Estado reembolsa a empresa gestora
Deve ser pago o valor da manutenção e o valor do gerenciamento (taxa de administração)
- 4 O Estado também deve efetuar a retenção do ISS e efetuar o pagamento deste tributo às respectivas Prefeituras

Dessa forma, o estabelecimento da rede credenciada deve:

- ✓ Emitir a nota fiscal em nome do órgão/entidade contratante;
- ✓ Emitir duas notas fiscais, sendo uma para peças e outra para serviços, quando uma mesma manutenção ocorrer o fornecimento de mercadorias e a realização de serviços;
- ✓ A nota fiscal de peças deve ser eletrônica, conforme determina o Protocolo ICMS 42/2009.
- ✓ Por fim, tendo em vista que a aquisição de mercadorias e a prestação dos serviços ocorrem com a intermediação da empresa gestora (TICKET LOG), cada nota fiscal emitida por cada estabelecimento deve conter a seguinte informação em campo próprio: ***“Fornecimento/prestação realizado com intermediação da Ticket Soluções HDFGT S.A. – CNPJ nº 03.506.307/0001-57, a partir de contrato decorrente do Registro de Preços nº 200/ 2018”.***

Além disso, como o Estado é tomador dos serviços, ele tem o DEVER de efetuar as retenções de ISSQN na fonte (quando houver a previsão legal), e o DIREITO à isenção do ICMS⁶, quando houver fornecimento de mercadorias (peças, componentes, acessórios e materiais) por estabelecimento mineiro não optante do Simples Nacional.

Ressalta-se que o órgão/entidade contratante é o responsável por verificar a necessidade de realizar retenções de ISSQN na fonte (quando a legislação municipal assim exigir) e/ou verificar se foi feita a dedução do ICMS nas notas fiscais de peças/acessórios, quando houver previsão.

Sendo assim, faz-se necessário incluir dois conceitos muito importantes neste modelo: o valor aprovado e o valor a pagar.

⁶ A regra de isenção de ICMS nas compras pelo setor público não se aplica às empresas públicas. Dessa forma, as regras deste item relativas ao *pagamento de valores com dedução de ICMS* não se aplicarão às mesmas. Para as empresas públicas, o cálculo de valor a pagar será realizado apenas com a diminuição dos valores relativos à retenção de tributos.

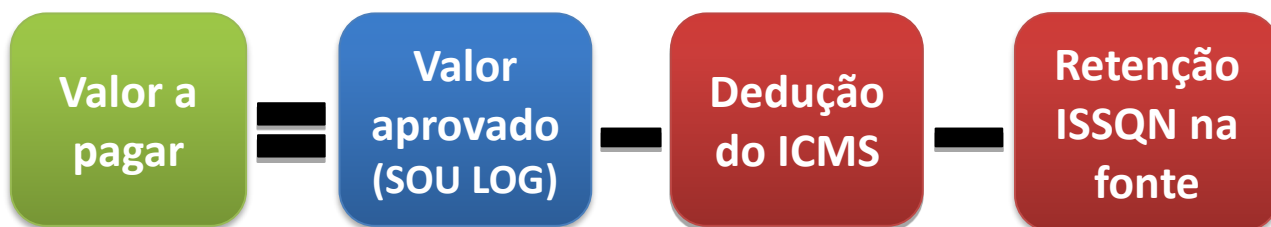
- Valor aprovado: é o valor da manutenção aprovado no sistema SOU LOG;
- Valor a pagar: é o valor total menos a dedução do ICMS e/ou retenção do ISSQN incidente sobre a manutenção realizada. Quando não houver dedução ou retenção, o valor a pagar será igual ao valor aprovado.

A gestora (TICKET LOG) somente repassará para a rede credenciada o correspondente ao “Valor a Pagar”

O Estado somente reembolsará à TICKET LOG o “Valor a Pagar”.

Somente se não houver retenção de ISSQN ou dedução de ICMS, o “Valor a Pagar” será igual aos valores aprovados no sistema SOU LOG.

A figura a seguir demonstra esses conceitos:



Em suma, verifica-se que o pagamento terá a seguinte dinâmica no modelo de manutenção de veículos:

- Rede credenciada: realiza a manutenção + emite nota fiscal em nome do órgão/entidade;
- Empresa gestora (TICKET LOG): paga a rede credenciada o “Valor a Pagar” da manutenção;
- Estado (órgãos/entidades): paga o “Valor a Pagar” da manutenção + Taxa de Administração à TICKET LOG + ISSQN retidos na fonte às Prefeituras competentes.

Atores envolvidos

- **Estabelecimento (rede credenciada):** Emitir as notas fiscais para cada manutenção realizada.
- **Condutor:** Efetuar o recebimento provisório no momento da retirada do veículo do estabelecimento.
- **Gestor de Frota (GFO ou GFU):** Efetuar o recebimento definitivo da manutenção, com o ateste do serviço aceito por meio da rotina recolha de notas. Aprovar o detalhamento do título.
- **Empresa Gestora (TICKET LOG):** Emitir a fatura pela prestação do serviço de gerenciamento da manutenção, após a autorização do gestor de frota.

- **Diretoria Financeira (órgão/entidade contratante):** Efetuar o pagamento da fatura, após o ateste do gestor de frota.

5.2. Regras Relativas aos Tributos Incidentes sobre a Manutenção

5.2.1. Notas Fiscais de Mercadorias (Peças, Componentes, Acessórios e Materiais)

As notas fiscais emitidas pelos estabelecimentos da rede credenciada, relativas à venda de mercadorias, devem obedecer às seguintes regras:

A. Caso o estabelecimento seja **MINEIRO** e **NÃO** optante pelo **Simples Nacional**:

- **Há a isenção do ICMS sobre a operação.** Assim, a nota fiscal deve apresentar a dedução do valor do ICMS sobre o valor total das mercadorias;
- Com isso, o valor líquido será inferior ao valor total aprovado no SOU LOG;
- No campo “Observações/Informações complementares” da nota fiscal, deve ser informado o valor total das mercadorias e o valor do tributo deduzido;
- Independentemente de a operação estar submetida ao regime de operação própria (OP) ou de substituição tributária (ST), deverá ser concedido dedução do ICMS, conforme orientação DOLT/SUTRI Nº. 002/2007, da Secretaria Estadual de Fazenda, disponível em: <http://www.compras.mg.gov.br/images/stories/Fornecedores/dlc-instrucoes-icms.pdf>

B. Caso o estabelecimento seja MINEIRO e optante pelo Simples Nacional:

- NÃO há isenção do ICMS sobre a operação;
- Com isso, a dedução do ICMS será igual a R\$ 0,00 e o valor a pagar será igual ao valor aprovado no SOU LOG.

C. Caso o estabelecimento não seja mineiro ou o contratante for empresa ou outro ente da federação:

- NÃO há isenção do ICMS sobre a operação;
- O valor a pagar (valor total da nota fiscal) será igual ao valor aprovado no SOU LOG.

ATENÇÃO: Para consultar se um estabelecimento é ou não optante pelo Simples Nacional, basta acessar o site da Receita Federal, no link:

<http://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/aplicacoes.aspx?id=21>

ATENÇÃO: Além das orientações aqui repassadas, é importante que os órgãos e entidades contratantes respeitem as legislações vigentes no que diz respeito ao correto pagamento. Este manual contempla apenas instruções básicas a este respeito.

5.2.2. Notas Fiscais de Serviços

As notas fiscais emitidas pelos estabelecimentos relativas à prestação dos serviços de manutenção devem obedecer às seguintes regras:

A. O órgão/entidade deve consultar a legislação do município a fim de verificar se o responsável tributário pelo recolhimento do tributo é o tomador do serviço (órgão/entidade contratante) ou o prestador do serviço (oficina/estabelecimento).

- Caso o responsável tributário seja o tomador do serviço (órgão/entidade):
 - ✓ A nota fiscal deve destacar a alíquota de ISSQN e seu valor a ser pago;
 - **ATENÇÃO:** via de regra, mesmo se o estabelecimento for optante pelo Simples Nacional, o ISSQN deverá ser destacado na nota fiscal. Por isso, é importante exigir que o tributo esteja destacado mesmo nestes casos.
 - ✓ A retenção do ISSQN na fonte e o seu pagamento às Prefeituras devem ser realizados pelo órgão/entidade;
 - ✓ O órgão/entidade deve pagar à TICKET LOG o valor aprovado no SOU LOG **menos** o valor do ISSQN;
 - ✓ O órgão/entidade deve pagar o ISSQN retido à (s) respectiva (s) prefeitura (s).

ATENÇÃO: a retenção na fonte ocorre **somente** quando houver previsão na legislação do município informando que o responsável tributário pela retenção do ISSQN é o tomador do serviço (no caso, órgão/entidade da Administração Pública Estadual). As informações providas dos municípios e suas legislações devem ser entendidas como fonte oficial de informações a respeito do ISSQN e suas regras de retenção, assim como regras de emissão e preenchimento das notas fiscais de serviços prestados no município.

B. Caso o responsável tributário seja o prestador do serviço (oficina/estabelecimento):

- A retenção e o pagamento do valor do ISSQN devem ser realizados pelo estabelecimento da rede credenciada;
- Há a desobrigação do tomador dos serviços (órgãos/entidades da Administração Pública Estadual) em realizar a retenção na fonte;
- Não haverá retenção de ISSQN na fonte pelos órgãos/entidades;

- O órgão/entidade deve pagar à TICKET LOG o valor aprovado no SOU LOG.
- Caso haja regras de emissão e preenchimento de notas fiscais pelos estabelecimentos prestadores de serviço no município, informados pelo município e suas legislações, estas devem ser entendidas como fonte oficial de informações a respeito do ISSQN.

ATENÇÃO: Foi identificada a possibilidade de alíquota de ISSQN igual a 0 %, desobrigando o responsável tributário de realizar a recolhimento do tributo. Um exemplo são os incentivos fiscais. Nestes casos, o estabelecimento da rede credenciada detentor do benefício deverá, a cada manutenção, apresentar junto à nota fiscal (e inserir no sistema SOU LOG) o Certificado de Incentivo Fiscal.

Exemplo: A prefeitura de Belo Horizonte desobriga o recolhimento do ISSQN para empresas que contribuam com a Lei de Incentivo à Cultura. Neste caso, a nota fiscal desta empresa poderia conter a alíquota de ISSQN igual a 0%.

ATENÇÃO: Todas as informações tributárias presentes neste manual devem ser tomadas apenas como referência no que diz respeito aos pagamentos, retenções e/ou deduções. Cabe aos órgãos/entidades contratantes sempre verificarem as legislações pertinentes e obedecer ao nelas disposto. Todas as regras referentes à retenção do ISSQN são provindas das legislações municipais, e aquelas referentes à dedução do ICMS são provindas das legislações estaduais, que podem sofrer alterações. Por isso a importância da verificação pelos órgãos/entidades contratantes.

5.3. Dos Procedimentos

De forma simplificada e objetiva, as etapas para a realização do pagamento, após a realização da manutenção, são as seguintes:

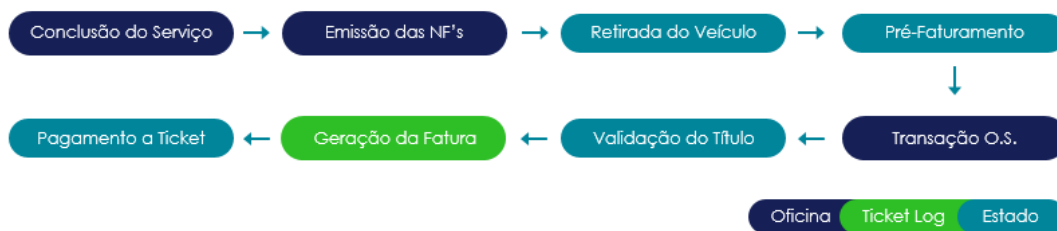


Figura 62 – Fluxo para Pagamento

5.3.1. Emissão das Notas Fiscais

Os estabelecimentos da rede credenciada (oficinas, autopeças, concessionárias, etc.), que fornecem mercadorias e prestam serviços para a manutenção da frota de veículos oficiais pelo modelo, devem emitir as respectivas notas fiscais e anexá-las à ordem de serviço no sistema SOU LOG. As notas serão emitidas em nome dos órgãos ao qual o veículo está alocado.

A SEPLAG já repassou à empresa gestora (TICKET LOG) as diretrizes para a emissão das notas fiscais para que esta possa orientar os estabelecimentos de sua rede credenciada.

Os dados das notas fiscais devem ser registrados no sistema SOU LOG. Ademais, é fundamental que o valor total da nota fiscal (mesmo que disposto no campo “Observações”, no caso de incidência da dedução de ICMS) seja igual ao valor total da manutenção registrado no sistema SOU LOG.

OBS: As notas fiscais devem estar disponíveis no momento da retirada do veículo da oficina.

O estabelecimento realiza o upload das NFs via Sistema TICKET LOG:

- Notas de peças: arquivo de texto XML padrão - disponível também em pdf.
- Notas de serviços: manual ou digitalizada;
 - i. Para estabelecimento:
 - Optante pelo Simples: informa a alíquota de ISS, quando aplicável;
 - Não optante pelo Simples: o sistema SOU LOG calculará com a alíquota principal do serviço de acordo com a legislação municipal;

5.3.2. Pré-Faturamento

Após o gestor de frota do governo finalizar a etapa de retirada do veículo, o gestor de frota responsável pelo pré-faturamento é notificado via e-mail para validação dessa manutenção.

O cliente deverá acessar o portal Sou Log através do novo menu Consulta / Pré Faturamento.

O menu de pré-faturamento disponibiliza as opções de consulta por:

- Período (Conclusão da O.S.)
- Código da Ordem de Serviço
- Placa do Veículo
- Órgão e/ou Unidade
- Status do Pré-Faturamento:
 - i. Todas
 - ii. Aguardando Validação
 - iii. Em Contestação
 - iv. Aprovado

Somente serão apresentadas ordens de serviço que estejam em processo de validação ou aprovadas no pré-faturamento.

☆ Consulta Pré-Faturamento

* Período: 28/08/2019 até 28/08/2019

Ordem de Serviço :

Placa do Veículo:

ÓRGÃO:

- TODOS ---
- 01080 - ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
- 01090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA KKKKK
- 01100 - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO TESTE

UNIDADE:

- TODOS ---
- 023
- 0500002 - ALMOXARIFADO DE PATRIMONIO/DPGF/ADC/BH
- 0500008 - TRANSPORTE 2/ADC/BH

FATURAMENTO:

- TODOS ---
- 01190 - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Quebra: DEPARTAMENTO

Status: Todas

[Continuar](#)

*** Campos obrigatórios.**

- Informe os parâmetros que julgar necessário(s), e clique em **[Continuar]** para uma consulta.
- Se **Ordem de Serviço** for informada, todos os outros dados serão desconsiderados ao efetuar a consulta.
- Período máximo para consulta: **32 dias**.
- Se informada a Placa o Período máximo para consulta é de **180 dias**.

Figura 63 – Menu Pré-Faturamento

Na tela de resultado da consulta é possível visualizar as informações que facilitam a identificação da ordem de serviço a ser validada:

- Ordem de Serviço:
 - i. Com link para acesso a tela de pré-faturamento.
- Órgão e/ou Unidade
- Placa do Veículo
- Status do Pré-Faturamento
- Título (se houver)
- NF's
- Estabelecimento
- Valor Total da O.S.

Período: 27/07/2019 até 27/08/2019
DEPARTAMENTO: 01190 - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

DEPARTAMENTO: 01190 - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

AGUARDANDO VALIDAÇÃO

OS	Título	NF Peças	NF Serviço	Placa	Estabelecimento	Valor Total
9348012	-	3445	123	IMB3578	ESTABELECIMENTO 137480 X	135,00
9349993	-	423424	12345678	IMB3578	ESTABELECIMENTO 137480 X	239,99
SubTotal						374,99
Total Geral						374,99

Figura 64 –Consulta Pré-Faturamento

Ao acessar a tela de pré-faturamento através do link disponível na ordem de serviço, as informações previstas em edital e necessárias para validação estarão disponíveis conforme detalhamento abaixo:

- Status do Pré-Faturamento
- Ordem de Serviço (link para visualizar O.S.)
- Placa do Veículo
- Datas da Conclusão e da Retirada do Veículo
- Código Estabelecimento
- Nome do Estabelecimento
- Optante Simples
- Nº NF Peça (link para download)
- Valor Aprovado Peça
- % ICMS
- ICMS
- Valor a pagar NF Peça
- Nº NF Serviço (link para download)
- Valor Aprovado Serviço
- % ISSQN
- ISSQN
- Valor a pagar NF Serviço
- Total Aprovado
- Total Líquido

Pré-Faturamento																	Ajuda		
Aguardando Validação																			
Ordem Serviço	Placa	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Cód. Estab.	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar NF Serviço	Valor Total OS	Valor Total Líquido
6667612	NOX1970	04/11/2019 13:46	04/11/2019 16:46	11607934	ISACAR AUTO CENTER	Sim	10529	211,00	0,00	0,00	211,00	7404	166,40	0,00	0,00	PRESTADOR	166,40	377,40	377,40
Validação																			
Relato:																	<input type="text"/>		
																	<input type="button" value="Aprovar"/> <input type="button" value="Contestar"/>		
Histórico de Validação																			
Data		Usuário				Ação				Relato									
04/11/2019 17:00		MARAISA ALVES CARVALHO				ENVIO PARA APROVAÇÃO													

Figura 65 – Tela Pré-Faturamento

As aprovações pelo gestor de frota no pré-faturamento deverão ocorrer em até 2 (dois) dias úteis após a finalização do processo de manutenção no sistema de gestão. Sendo validado conforme orientação abaixo:

- Informações do prestador;
- Informações do tomador do serviço;
- Valores totais da ordem de serviço;
- Informações adicionais:
 - i. Fornecimento/prestação realizado com intermediação da Ticket Soluções HDFGT S.A. – CNPJ nº 03.506.307/0001-57, a partir de contrato decorrente do Registro de Preços nº 200/ 2018”.
 - ii. Caso o estabelecimento seja MINEIRO e NÃO optante pelo Simples Nacional: A nota fiscal de peças/materiais deve apresentar no campo “Observações/ Informações complementares” o valor total das mercadorias e o valor da dedução do valor do ICMS, sobre o valor total das mercadorias da nota fiscal.

Para Nota Fiscal de peças

- Se o estabelecimento for mineiro e não for optante pelo Simples, o campo “%ICMS” estará preenchido e o campo “Valor ICMS Deduzido” estará calculado.
- Se o estabelecimento **não** for mineiro ou for optante pelo Simples, os campos “%ICMS” e “Valor ICMS Deduzido” estarão zerados, e o “Valor a Pagar Peças” será igual ao “Valor Aprovado Peças”.

Importante: Os órgãos/entidades contratantes devem, além das conferências já apontadas, atentar-se para as determinações constantes das resoluções seguintes:

- Resolução conjunta SEF/AGE nº 4708, de 07 de outubro de 2014, alterada pela Resolução Conjunta SEF/AGE nº 4722
- Resolução Conjunta SEF/AGE nº 4838, de_18 de novembro de 2015.

Para Nota Fiscal de serviços

- Quando o responsável pelo ISSQN for o Tomador, o campo “% ISSQN” estará preenchido com a alíquota informada pelo estabelecimento e o campo “Valor ISSQN Retido” estará calculado.

- Em outras palavras, o “Valor a Pagar Serviços” é igual ao “Valor Aprovado Serviço” menos “Valor ISSQN Retido” quando o responsável pelo ISSQN for o tomador;
- Quando o responsável pelo ISSQN for o Prestador, os campos “% ISSQN” e “Valor ISSQN Retido” também estarão preenchidos, mas o “Valor a Pagar Serviços” será igual ao “Valor Aprovado Serviço”, pois não haverá retenção na fonte.

Para aprovação do pré-faturamento, caso não seja identificada nenhuma inconformidade, é necessário inserir um relato no campo “Relato”, caso desejar, e clicar no botão “Aprovar”, com dupla confirmação.

Após a aprovação do pré-faturamento o status é alterado para “Aprovado”.

The screenshot displays the 'Pré-Faturamento' interface. At the top, there is a status bar 'Aguardando Validação'. Below it is a table with the following data:

Ordem Serviço	Placa	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Cód. Estab.	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar NF Serviço	Valor Total OS	Valor Total Líquido
6804067	HNO4121	12/11/2019 14:43	12/11/2019 14:46	11252524	PORTO SEGURO LAVRAS	Sim	2231	53,95	0,00	0,00	53,95	1365	114,56	3,08	3,53	TOMADOR	111,03	168,51	164,98

Below the table is the 'Validação' section, which includes a text input field labeled 'Relato:' and two buttons: 'Aprovar' and 'Contestar'. The 'Relato:' field and the 'Aprovar' button are highlighted with red boxes in the image.

At the bottom is the 'Histórico de Validação' section, which contains a table with the following data:

Data	Usuário	Ação	Relato
12/11/2019 15:47	MARIO MESQUITA JUNIOR	ENVIO PARA APROVAÇÃO	

Figura 66 – Aprovação Pré-Faturamento

Somente após a validação e aprovação das NFs o estabelecimento é autorizado a realizar a transação de cobrança.

Para contestação do pré-faturamento, caso seja identificada alguma inconformidade, é necessário inserir um relato no campo “Relato”, de forma clara, e clicar no botão “Contestar”, com dupla confirmação.

Importante que os relatos contenham os aspectos específicos a serem retificados de forma a tornar eficiente o processo de validação das notas fiscais.

Após a contestação do pré-faturamento o status é alterado para “Em Contestação”.

Pré-Faturamento Ajuda

Aguardando Validação

Ordem Serviço	Placa	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Cód. Estab.	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar NF Serviço	Valor Total OS	Valor Total Líquido
6804067	HNO4121	12/11/2019 14:43	12/11/2019 14:46	11252524	PORTO SEGURO LAVRAS	Sim	2231	53,95	0,00	0,00	53,95	1365	114,56	3,08	3,53	TOMADOR	111,03	168,51	164,98

Validação

Relato:

Histórico de Validação

Data	Usuário	Ação	Relato
12/11/2019 15:47	MARIO MESQUITA JUNIOR	ENVIO PARA APROVAÇÃO	

Figura 67 –Contestação Pré-Faturamento

Após a validação e correção dos apontamentos, o estabelecimento irá realizar o processo de upload das NFs via Sistema TICKET LOG novamente, o gestor de frota será notificado por e-mail para nova validação.

A cada ação gerada na validação será gerado um histórico de validação sendo gravado a data/hora da ação, o usuário, a ação e o relato informado.

Observação 1: O pré-faturamento será considerado o recebimento **DEFINITIVO** da manutenção pelo contratante, não sendo mais possível contestações por parte do contratante.

5.3.3. Transação

Somente após a retirada do veículo e validação das NFs pelo processo pré-faturamento que o estabelecimento é autorizado a realizar a transação de cobrança.

5.3.4. Validação do Título (RAD)

A cada data de corte, o sistema SOU LOG consolida todas as transações realizadas no período, sendo o primeiro período do 1º dia ao dia 15, gerando um título no dia 16 com essas transações e o segundo do dia 16 ao dia 30, gerando um título no dia 1º com essas transações. Será gerado um título para cada ORGÃO ou UNIDADE, conforme opção do órgão.

Somente são consideradas as ordens de serviço que foram aprovadas no pré-faturamento.

Será enviado um e-mail para os gestores de frotas sempre que for gerado um título para validação.

A partir do dia do faturamento, o cliente deverá acessar o portal SOU LOG, para extrair o detalhamento do título, para sua validação interna.

A. Para acessar o título que necessita de aprovação:

- No menu superior da tela inicial, clicar no item **CONSULTA** e, em seguida, clicar em **DETALHAMENTO DO TÍTULO**, como mostrado na figura a seguir:



Figura 68 – Acesso ao Detalhamento do Título

- Na tela seguinte há as opções de filtro para pesquisa do título gerado, como mostrado na próxima figura;
 - ✓ Caso haja um título específico para ser validado, o gestor de frota poderá inserir a **número do título** e, em seguida, clicar em “CONTINUAR”;
 - a. O gestor de frota pode utilizar também o filtro de “Data de Geração”.
 - b. O gestor de frota pode utilizar também o filtro de “Faturamento” e selecionar o órgão ou unidade desejada.

Título:

Número do Formulário Fiscal:

Fatura Reembolso:

Fatura Serviço:

Código da Autorização:

Data de Vencimento: até

Data de Pagamento: até

Data de Geração: até

FATURAMENTO:
01410 - SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRACAO PRISIONAL
01480 - SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E DESENVOLVIMENTO
01490 - SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO

Visualização: HTML EXCEL

Figura 69 – Filtro para Acesso ao Detalhamento do Título

B. Na tela seguinte, serão exibidos os resultados da pesquisa. O gestor de frota deve, então, clicar no número do título (em azul);

Detalhamento de Título Ajuda

Detalhes Compras Complementos Estornos Segunda Via Descontos Acréscimos Emissão 1º Cartão Emissão Cartão Coringa Mensalidades **Orçamentos** Consulta de saldo Serviços Cobrança Envio Lote

Título 17.134.970 - Ordens de Serviço

Ordem:

Status: **Aprovado**

Período: 16/05/2019 à 31/05/2019

RAD: ■ ■

Ordem Serviço	Placa	Data Transação	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Cód. Estab.	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar Serviço	Valor Total OS	Valor Total Líquido	
6057285	HMH3359	24/05/2019 12:53	23/05/2019 09:45	23/05/2019 09:50	4246020	AUTO MOLAS E PECAS MINAS GERAIS	Sim	16161	487,20	0,00	0,00	487,20	642	935,00	5,00	46,75	TOMADOR	888,25	1.422,20	1.375,45	
Qtde. de OS: 1									Total	487,20	N/A	0,00	487,20	N/A	935,00	N/A	46,75	N/A	888,25	1.422,20	1.375,45

Histórico de Validação

Data	Usuário	Ação	Relato
04/11/2019 14:12	ALEXANDER CAETANO DE AMORIM	APROVADO	

Figura 72 – Tela para Aprovação do Título

G. Para aprovação do título basta inserir um relato no campo “Relato” caso desejar e clicar no botão “Aprovar”;

- O sistema irá exibir em tela uma nova confirmação, sendo aprovado, o status ficará como “Aprovado”.

Título 91.300.044 - Ordens de Serviço

Ordem:

Status: **Aguardando Validação**

Você tem certeza?

Ordem Serviço	Placa	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Código Estabelecimento	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar NF Serviço	PCC	Total	
646820	IOA5665	15/01/2017 00:00	15/01/2017 00:00	744182	ESTABELECIMENTO 47004	Não	11392	280,00	0,00	0,00	280,00	11392	280,00	0,00	0,00	PRESTADOR	280,00	N/A	560,00	
646820	IOA5665	15/01/2017 00:00	15/01/2017 00:00	744182	ESTABELECIMENTO 47004	Não	11392	280,00	0,00	0,00	280,00	11392	280,00	0,00	0,00	PRESTADOR	280,00	N/A	560,00	
646820	IOA5665	15/01/2017 00:00	15/01/2017 00:00	744182	ESTABELECIMENTO 47004	Não	11392	280,00	0,00	0,00	280,00	11392	280,00	0,00	0,00	PRESTADOR	280,00	N/A	560,00	
2915913	IRE1658	14/12/2015 08:00	14/12/2015 08:00	163015	ESTABELECIMENTO 10382	Sim	10251	2.879,00	0,00	0,00	2.879,00	608	2.134,00	4,75	2,34	TOMADOR	2.131,66	N/A	5.013,00	
2958898	INY4164	30/12/2015 16:00	30/12/2015 16:15	736350	ESTABELECIMENTO 46263	Sim	62	957,00	0,00	0,00	957,00	83018302	796,50	0,00	0,00	PRESTADOR	796,50	N/A	1.753,50	
2967663	INY4164	08/01/2016 15:38	08/01/2016 15:39	486094	BROZAUTO VEICULOS E PECAS	Não	377296	684,24	0,00	0,00	684,24		0,00	0,00	0,00		0,00	N/A	684,24	
Qtde. de OS: 6									Total	5.360,24	N/A	0,00	5.360,24	N/A	3.770,50	N/A	2,34	N/A	3.768,16	9.130,74

Validação do Título

Relato:

Histórico de Validação

Data	Usuário	Ação	Relato
12/08/2019 17:28	SUELEN WEBER DA SILVA VIVIAN HOFF	VALIDADO PELA TICKET LOG	NOTAS AJUSTADAS
12/08/2019 17:18	VINICIOS FERNANDES	CONTESTADO	CONTESTADO

Figura 73 – Dupla Confirmação para Aprovação

H. Caso seja necessário contestar o título:

- Necessário inserir uma justificativa no campo “Relato” com as informações que devem ser analisadas pela TICKET LOG;
 - i. Importante que os relatos contenham os aspectos específicos a serem retificados de forma a tornar eficiente a análise pela plataforma.
- Clicar no botão “Contestar”;

- O status ficará como “Em Contestação”;
- I. Após a validação da TICKET LOG, o gestor de frota irá receber um e-mail para nova validação do título e o status irá retornar para “Aguardando Validação”;
- J. A cada ação gerada na validação será gerado um histórico de validação sendo gravado a data/hora da ação, o usuário, a ação e o relato informado;
- K. Uma vez que a fatura foi aprovada pelo gestor de frota, a Ticket Log poderá emitir a fatura;**

Observação 1: Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o órgão/entidade CONTRATANTE atestará a medição quinzenal, comunicando à CONTRATADA, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados do recebimento/disponibilização do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura.

Observação 2: Para apoio e mais detalhamentos, está disponível também para o gestor de frota o relatório Retenção de Impostos Unificado no Sou Log.

5.3.5. Emissão da Fatura

Após a validação do título, a empresa gestora (TICKET LOG) emitirá a fatura referente aos valores a serem pagos a ela, na quinzena.

A fatura conterá a cobrança:

- Dos valores a pagar referentes às manutenções finalizadas e aceitas pelo gestor de frota no período (reembolso/repasse);
- Da taxa de administração, referente ao serviço de gerenciamento das manutenções. A taxa de administração aplicada nos contratos firmados é de 5% sobre os valores aprovados, além do valor de dedução do IMR, caso aplicável.

O primeiro valor não corresponde a um serviço efetivamente prestado pela empresa TICKET LOG. Ele é referente aos serviços/peças prestados/fornecidos pelos estabelecimentos da rede credenciada e será pago à empresa TICKET LOG como reembolso aos valores que ela repassou/repassará aos estabelecimentos.

ATENÇÃO: Esse valor desconsidera os valores de ICMS deduzidos e de ISSQN retidos na fonte.

O segundo valor corresponde à remuneração da empresa pelo gerenciamento realizado.

O gestor de frota deverá conferir a fatura TICKET LOG de forma a verificar se seu preenchimento foi feito de forma correta e se ela possui todas as informações necessárias.



 MUNICÍPIO DE CAMPO BOM SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA NOTA FISCAL FATURA DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFFS-e		Número / Série NFS-e 33614416 / T00 Número / Série RPS - Data de Emissão 19/11/2019 12:11						
PRESTADOR DE SERVIÇOS								
CNPJ/CPF: 03.506.307/0001-57 Nome/Razão Social: TICKET SOLUCOES HDFGT S/A Nome Fantasia: TICKET LOG Endereço: RUA MACHADO DE ASSIS, 50, EDIF 2, SANTA LUCIA, CEP 93700-000 Município: CAMPO BOM / RS E-mail:		Inscrição Estadual: 0190105488 Inscrição Municipal: 11.801 Telefone: (51) 3590 7900 Site:						
LOCAL DE TRIBUTAÇÃO Campo Bom / RS	RESPONSABILIDADE PELO ISSQN Prestador de Serviço	REGIME TRIBUTÁRIO Regime Geral						
TOMADOR DE SERVIÇOS								
CNPJ/CPF: 05.487.631/0001-09 Nome/Razão Social: SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRACAO PRISIONAL Endereço: RODOVIA PAPA JOAO PAULO II, 4143, EDIF MINAS ANDAR 5, SERRA VERDE VENDA NOVA, CEP 31630-900 Município: BELO HORIZONTE / MG E-mail:		Inscrição Estadual: - Inscrição Municipal: País: BRASIL Telefone:						
FATURAS								
Duplicata	Vencimento	Valor	Duplicata	Vencimento	Valor			
33614416	18/12/2019	299.168,48						
1 ITENS NÃO TRIBUTÁVEIS - REEMBOLSO								
	Descrição	Qtd / Unid	Valor Bruto	Desconto	Retenção	Valor líquido		
	REEMBOLSO EM PECAS	0,00	222.892,45	0,00	0,00	222.892,45		
	REEMBOLSO DE MAO DE OBRA	0,00	66.381,09	0,00	0,00	66.381,09		
2 DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS								
	Descrição	L.C. 116	Aliquota (%)	Valor Unitário	Qtd / Unid	Desconto Inc.	Valor Serviço	ISSQN
	20019 - TAXA SOBRE SERVIÇO MANUTENCAO	10.05	2,00	14.463,680	1,00 / UN	0,00	14.463,68	289,27
3 VALOR TOTAL DA NOTA FISCAL: R\$ 300.336,32								
DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO								
Valor de Serviço	Itens Não Tributáveis		Desconto Condicional		Deduções			
14.463,68	289.273,54		1.167,84		0,00			
Redução na Base de Cálculo	Valor Aproximado de Tributos		Base de Cálculo		ISSQN			
0,00	1.627,16		14.463,68		289,27			
RETENÇÕES FEDERAIS								
INSS (R\$)	IR (R\$)	CSLL (R\$)	PIS/PASEP (R\$)	COFINS (R\$)				
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
4 VALOR LÍQUIDO DA NOTA FISCAL: R\$ 299.168,48								
INFORMAÇÕES ADICIONAIS								
RPS/SERIE: 868078/A6 RECOLHIMENTO IRRF SERÁ FEITO PELA TICKET LOG. CFE. IN 153/87. VALOR R\$216,96 TÍTULO NR.0. 17408514 BASE: 01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTICA E SEGURANCA PUBLIC Validacao: Ok CONTRATO: 339039.43.2954.18/2018 VALOR REEMBOLSO R\$ 284.704,80 GESTOR: DIEGO ADALTO CODIGO CLIENTE: 147928 DEDUCAO IMR (DESCONTO CONTRATUAÇÃO): R\$ 1.200,00 Serviço Estabelecimento: ISSQN R\$1167,84 DEDUCAO ICMS dos Estabelecimentos: R\$ 3400,90								
AUTENTICIDADE								
A autenticidade desta Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e pode ser verificada no portal do Município no endereço: https://nfse.campobom.rs.gov.br/site Código de Verificação: LT7.NTZ.REN Chave de Acesso: 43-03506307000157-90-T00-033614416/955354104								

Figura 74 – Nota Fiscal TICKET LOG

Legenda:

1 – Valor aprovado pelo gestor.

2 – Valor taxa administração.

3 – Número do contrato, quinzena à qual se refere a fatura, tributos que foram deduzidos e/ou retidos, valor reembolso.

4 – Valor total a pagar (valor líquido a pagar à Ticket Log)

5 – Valor total da nota

Os valores de **ISS** retido, dedução do **ICMS** e dedução do **IMR** estarão descritos no campo “informações adicionais”.

Para tanto, deverá observar a discriminação dos serviços, que deverá contemplar:

- VALOR APROVADO SOU LOG – Corresponde ao somatório dos valores de peças e serviços aprovado pelo gestor de frota no sistema SOU LOG no período;
- ICMS DEDUZIDO – Corresponde ao somatório das deduções de ICMS no período;
- ISSQN RETIDO – Corresponde ao somatório dos valores de ISSQN a serem retidos na fonte no período;
- CONSUMO SOU LOG – Corresponde ao somatório dos valores das notas fiscais emitidas pelos estabelecimentos da Rede Credenciada. É igual ao “VALOR APROVADO SOU LOG” menos “ICMS DEDUZIDO”;
- REEMBOLSO/REPASSE – Corresponde ao valor a ser pago à TICKET LOG como reembolso/repasso referente ao pagamento aos estabelecimentos da Rede Credenciada. É igual ao “CONSUMO SOU LOG” menos “ISSQN RETIDO”;
- VALOR TOTAL A PAGAR À TICKET LOG – Corresponde ao valor total a ser pago à TICKET LOG. É igual ao “REEMBOLSO/REPASSE” mais “TAXA SOU LOG” menos DEDUÇÃO IMR (se aplicável);
- VALOR DA NOTA FISCAL – Corresponde ao valor total a ser pago pelo órgão/entidade contratante. É igual ao “VALOR TOTAL A PAGAR À TICKET LOG” (Reembolso/Repasso mais taxa de administração menos dedução IMR (se aplicável)) mais ISS retido na fonte (a ser pago diretamente às Prefeituras).

IMPORTANTE: Os campos “desconto” e “retenção” apresentados no quadro “**DESCRIÇÃO DE REEMBOLSOS E OUTROS VALORES**” sempre terão o valor igual a zero. Os valores referentes a “dedução do ICMS” e “retenção do ISSQN” estarão descritos no quadro “**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**”. Dessa forma o valor do reembolso deverá corresponder ao valor bruto (valor aprovado nas OS) menos as deduções do ICMS e retenções do ISSQN, quando houver.

Caso a fatura esteja em conformidade com os valores aprovados, ela poderá ser atestada pelo gestor de frota e seguir para pagamento.

A fatura deverá ser encaminhada para pagamento ao setor financeiro do órgão/entidade.

5.3.6. Pagamento

O órgão/entidade contratante deverá pagar à TICKET LOG o valor das manutenções realizadas (subtraindo as retenções e deduções) e o valor da taxa de administração menos a dedução do IMR (se aplicável). Deverá também efetuar o pagamento do ISSQN devido (quando for o caso) a cada um dos Municípios onde foram efetuadas as manutenções. O ISSQN será pago pelo órgão/entidade quando este for responsável pelo pagamento do tributo, nos municípios que não há esta obrigação o recolhimento será efetuado pela oficina.

5.3.6.1 Passo a passo para o Lançamento das Retenções do ISSQN

Para o lançamento das retenções referentes ao ISSQN das Prefeituras, é necessário executar três ações, a saber:

- Lançar a Nota da TICKET LOG no Portal de Compras;
- Fazer as conformidades da Nota no Portal de Compras;
- Liquidar o ISSQN no SIAFI.

6. Relatórios e Funcionalidades

6.1. Relatórios no Sistema SOU LOG

O controle realizado no sistema SOU LOG visa gerar informações – detalhadas ou consolidadas – aos gestores de frota a fim de que eles tenham condições de efetuar os pagamentos, acompanhar a economicidade do contrato, o cumprimento dos níveis de serviço acordados, a evolução das despesas com a manutenção da frota de veículos, bem como a necessidade de substituição de veículos.

Tais informações encontram-se nos relatórios disponibilizados no sistema SOU LOG aos seus usuários. Por isso, é importante conhecê-los a fundo, para que a gestão do contrato e da própria frota seja realizada de forma eficiente.

Para acessar os relatórios no sistema SOU LOG, o usuário deverá acessar no menu descrito a seguir:

- **Analítico de Ordem de Serviço:** Contém todas as informações sobre o processo de manutenção, desde o registro do veículo até sua retirada. Engloba informações tais como: os itens/serviços utilizados, seus preços e garantias, responsáveis por aprovações, dados do estabelecimento;

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Analítico de Ordem de Serviço

☆ Relatório Analítico de Ordem de Serviço

Período: 12/11/2019 até 12/11/2019

Considerar: Conclusão do Serviço

Título:

Placa:

Ordem de Serviço:

Tipo Frota: -- TODOS --

Nr. Frota:

Nome do Responsável:

Estabelecimento:

Grupo de Peças: -- SELECIONE --

Peça: --Selecione--

UF: --Todos--

Cidade:

ORGÃO: --- TODOS ---
01010 - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
01020 - TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS
01030 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

UNIDADE: --- TODOS ---
0250022 - P2/EM/5 CIA PM IND/8 RPM
0250026 - SADM/5 CIA PM IND/8 RPM
0250028 - SAT/5 CIA PM IND/8 RPM

FATURAMENTO: --- TODOS ---
01080 - ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
01090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA
01100 - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Quebra: ORGÃO

Visualização: HTML EXCEL EXCEL sem formatação TXT com dados de Faturamento

[Continuar](#)

Figura 75 – Analítico de Ordem de Serviço

- **Ciclo de Manutenção:** Dashboard on-line com visibilidade das ordens de serviço abertas, possibilitando melhor identificação dos pontos para tomada de ação, acompanhamento visual do processo de manutenção, filtros para apoio na análise da operação e para geração de relatórios personalizados, registro detalhado de todas as etapas do processo de manutenção;

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Ciclo de Manutenção de Veículos

The screenshot shows a web application interface for vehicle maintenance. The main area is a grid with columns for different stages: AGENDAMENTO (Solicitação, Confirmação do Agendamento), ORÇAMENTO (Chegada do Veículo, Envio de O.S.), and REGULAÇÃO (Aprovação Ticket Log, Revisão, Cotação). Three rows represent different maintenance orders, each with a status bar on the left and a 'Filtrar' button on the right.

CICLO DE MANUTENÇÃO	AGENDAMENTO		ORÇAMENTO			REGULAÇÃO	
	Solicitação	Confirmação do Agendamento	Chegada do Veículo	Envio de O.S.	Aprovação Ticket Log	Revisão	Cotação
Ordem de Serviço 6803369 Protocolo Solicitação 458038 HMG9630 CONCLUÍDA E NÃO COBRADA 4 DIAS	SOLICITAÇÃO RECEBIDA 07/11/2019 - 15:07	MANUTENÇÃO AGENDADA Data da confirmação: 07/11/2019 - 17:28 Data do agendamento: 08/11/2019 - 08:00 Turno: MANHA	VEÍCULO NA OFICINA 07/11/2019 - 23:36	ENVIADO PARA APROVAÇÃO Cad. OS: 07/11/2019 - 23:36 Envio: 12/11/2019 - 09:09	ENVIADO PARA REVISÃO 12/11/2019 - 09:36	REVISÃO REALIZADA 12/11/2019 - 10:14	APROVADA Data da aprovação: 12/11/2019 - 10:42
Ordem de Serviço 6803784 Protocolo Solicitação 456464 HMG1195 BLOQUEADA 4 DIAS	SOLICITAÇÃO RECEBIDA 07/11/2019 - 11:18	MANUTENÇÃO AGENDADA Data da confirmação: 07/11/2019 - 16:27 Data do agendamento: 08/11/2019 - 08:00 Turno: MANHA	VEÍCULO NA OFICINA 08/11/2019 - 08:42	ENVIADO PARA APROVAÇÃO Cad. OS: 08/11/2019 - 08:42 Envio: 11/11/2019 - 17:48	ENVIADO PARA REVISÃO 12/11/2019 - 08:49	REVISÃO REALIZADA 12/11/2019 - 16:33	EM ANDAMENTO
Ordem de Serviço 6804813 Protocolo Solicitação 456010 OPQ8560 BLOQUEADA	SOLICITAÇÃO RECEBIDA 07/11/2019 - 10:39	MANUTENÇÃO AGENDADA Data da confirmação: 07/11/2019 - 12:20 Data do agendamento: 08/11/2019 - 08:00 Turno: MANHA	VEÍCULO NA OFICINA 08/11/2019 - 10:17	ENVIADO PARA APROVAÇÃO Cad. OS: 08/11/2019 - 10:17 Envio: 12/11/2019 - 10:07	EM ANDAMENTO		ENVIADO PARA REVISÃO 12/11/2019 - 10:07

Figura 76 – Ciclo de Manutenção

- **Indisponibilidade de Veículos por OS por Alçada:** Apresenta os tempos gastos em cada etapa da manutenção de forma parcial ou total, relatando o tempo desde o registro de entrada até a aprovação pela equipe especializada, o tempo desde a aprovação da equipe especializada até a aprovação pelos gestores de frota dos órgãos/entidades, o tempo desde o início da execução da manutenção até a finalização da manutenção e o tempo desde a finalização da manutenção até a retirada do veículo;
- ✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Indisponibilidade de Veículos por OS por Alçada

Relatório de Indisponibilidade de Veículos por OS por Alçada										Ajuda	
Período: 12/11/2019 a 12/11/2019 Considerar: Data de Retirada Família: TODOS Formato: Detalhado Quebra: ORGAO											
ABRE CAMPO											
AUTO CENTER											
ORGAO: 03040 - EMPRESA DE ASSIST. TECNICA E EXTENSÃO RURAL DE MG											
Placa	Nr. Frota	Ordem Serviço	Frota	Família	Modelo	Início de Parada	Fim de Parada	Horas Indisponível nesta OS			Valor Total
PUD4285		6809555	NAO INFORMADA	LEVE	SANDERO AUT1016V	11/11/2019	12/11/2019	Chegada Veículo até 1ª Aprovação: 3:46 Aprovação PLATAFORMA TICKET LOS até GFO / GFU : 2 Min Aguardando Execução: 3:27 Execução do Serviço: 24:00 Retirada: 00 Min ----- Total Horas Indisponíveis: 07:15			0,00
							Total			31:15	0,00
							Total Veículos			1	
										Total de Veículos	1
										Total Horas Indisponíveis	62:15
										Total Veículos Indisponíveis	1
										Total de OS'S	1

Figura 77 – Indisponibilidade de Veículos por OS por Alçada

- **Histórico de Manutenção em Oficina:** Histórico de manutenção dos veículos com informações das ordens de serviço, grupo de peças, peças, mão de obra, tipo da peça, tipo de manutenção, garantia e valores aprovados.
- ✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Histórico de Manutenção em Oficina

Relatório de Histórico de Manutenção em Oficina																Ajuda
Período: 12/11/2019 a 12/11/2019 Considerar: Conclusão do Serviço Família: Todos																
GOV MG																
ORGAO: 01250 - POLICIA MILITAR DE MINAS GERAIS																
Veículo: GTH7919 - FIAT - DUCATO MINIBUS - NAO INFORMADA2006																
Família: MICRO ONIBUS																
Ordem Serviço	Conclusão Serviço	Grupo de Peça	Peça	Unidade de Medida	Tipo de Peça	Mão de Obra	Tipo de Manutenção	Garantia		Peça			Mão de Obra			Total
								Peça	Mão de Obra	Quantidade	Valor Unit.	Total	Quantidade	Valor Unit.	Total	
6734078	12/11/2019 12:31:00	SUSPENSÃO	BUCHA BALANCA	UN	ORIGINAL	SUBSTITUIR	CORRETIVA	12/02/2020	12/02/2020	2,00	80,00	160,00	1,50	64,00	96,00	256,00
6734078	12/11/2019 12:31:00	FREIO	JOGO PASTILHA DE FREIO	UN	ORIGINAL	SUBSTITUIR	CORRETIVA	12/02/2020	12/02/2020	1,00	140,00	140,00	1,00	64,00	64,00	204,00
															Total do Veículo:	460,00

Figura 78 – Histórico de Manutenção em Oficina

- **Detalhamento do Título:** Apresenta informações sobre o processo de pagamento das manutenções. Nele é possível obter o valor total das manutenções, tributos, reembolsos/repasses e taxa de administração à TICKET LOG. Apresenta dados somente de manutenções finalizadas.

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Detalhamento de Título

Detalhamento de Título Ajuda

Detalhes Compras Complementos Estornos Segunda Via Descontos Acréscimos Emissão 1º Cartão Emissão Cartão Coringa Mensalidades **Orçamentos** Consulta de saldo Serviços Cobrança Envio Lote

Título 17.408.504 - Ordens de Serviço

Ordem:

Status: **Em Contestação**

Período: 01/11/2019 à 15/11/2019

RAD: ■ ■ ■

Ordem Serviço	Placa	Data Transação	Data Conclusão	Data Retirada Veículo	Cód. Estab.	Estabelecimento	Optante Simples	NF Peça	Valor Aprovado Peça	% ICMS	ICMS	Valor a Pagar NF Peça	NF Serviço	Valor Aprovado Serviço	% ISSQN	ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar Serviço	Valor Total OS	Valor Total Líquido	
6702185	NOX1976	01/11/2019 08:30	24/10/2019 15:35	24/10/2019 16:05	11758649	RIDAUTO 2003 AUTO PECAS	Sim	3405	295,80	0,00	0,00	295,80	1779	281,60	5,00	14,08	TOMADOR	267,52	577,40	563,32	
6736501	NOX1983	04/11/2019 23:29	29/10/2019 17:00	29/10/2019 18:00	4912500	SILKAR MECANICA LANTERNAGEM E PINTURA	Sim	7920	495,00	0,00	0,00	495,00	2019240	243,20	3,27	7,95	TOMADOR	235,25	738,20	730,25	
6744184	NOX1992	13/11/2019 10:46	07/11/2019 15:52	07/11/2019 15:52	2555573	CASA DAS BATERIAS	Sim	13719	271,00	0,00	0,00	271,00	2571	227,20	0,00	0,00	PRESTADOR	227,20	498,20	498,20	
6793087	NOX1975	13/11/2019 12:48	12/11/2019 18:05	13/11/2019 10:05	11601472	AUTO MECANICA CHEVY	Sim	5041	260,00	0,00	0,00	260,00	2019349	224,00	0,00	0,00	PRESTADOR	224,00	484,00	484,00	
Qtde. de OS: 4									Total	1.321,80	N/A	0,00	1.321,80	N/A	976,00	N/A	22,03	N/A	953,97	2.297,80	2.275,77

Validação do Título

Relato:

Figura 79 – Detalhamento de Título

- **Gerenciamento Avançado de Logins:** Apresenta informações sobre o cadastro de usuários no sistema (GFE, GFO, GFU), perfil de aprovação, alçada e relação de órgãos e unidades que o usuário possui acesso.

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Gerenciamento Avançado de Logins

Gerenciamento Avançado de Logins

Usuário: MARCIO.BORGES
Status: ATIVO

Código de Usuário	Usuário	Perfil	Nome	Data de Nascimento	RG	CPF	Matrícula	Situação	Perfil Aprovador	Órgão de Lotação	Ação	Clientes	Notificações
306.242	MARCIO.BORGES	263.899 - GFO GESTOR DE FROTA DO ORGAO	MARCIO FERREIRA BORGES			818.224.996-15		(A)	GFO / GFU	01250 - POLICIA MILITAR DE MINAS GERAIS	Desativar	+	+

Salvamento Automático gerenciamentoLoginUsuarios - Excel BEM Igor Oliveira de

Arquivo Página Inicial Inserir Layout da Página Fórmulas Dados Revisão Exibir Desenvolvedor Ajuda Diga-me Compartilhar Co

Código de Usuário	Usuário	Perfil	Nome	Data de Nascimento	RG	CPF	Matrícula	Situação	Perfil Aprovador	Órgão de Lotação	Órgão	Unidade
306.242	MARCIO.BORGES	263.899 - GFO GESTOR DE FROTA DO ORGAO	MARCIO FERREIRA BORGES			818.224.996-15		(A)	GFO / GFU	01250 - POLICIA MILITAR DE MINAS GERAIS	01250 - POLICIA MILITAR DE MINAS GERAIS	

Figura 80 – Gerenciamento Avançado de Logins

- **Garantia de Peças:** relatório de acompanhamento da garantia das peças, com informações de início e fim de vigência, a garantia oferecida, com sinalização de prazo para vencimento, em dias.

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Serviços e Peças em Garantia

Consulta de Serviços e Peças em Garantia											Ajuda
Placa: OQM9255											
Placa: OQM9255 Modelo: L200 TRITON 3.2 D Cor: NAO INFORMADA Fabricante: MMC											
Estabelecimento: SEGUNDA OPCAO AUTOMOTIVA (SEGUNDA OPCAO AUTOMOTIVA PECAS E SERVICOS LTDA) BELO HORIZONTE - MG											
ACESSORIOS											
Peça	Mão de Obra	Garantia				KM		Ordem de Serviço	Tipo Manutenção	Data Instalação	
		Peça	Prazo em Dias	Mão de Obra	Prazo em Dias	Peça	Mão de Obra				
FILTRO CABINE	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
HIGIENIZADOR AR. CONDICIONADO	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
PALHETA	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
ELETRICA											
Peça	Mão de Obra	Garantia				KM		Ordem de Serviço	Tipo Manutenção	Data Instalação	
		Peça	Prazo em Dias	Mão de Obra	Prazo em Dias	Peça	Mão de Obra				
BATERIA	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
FREIO											
Peça	Mão de Obra	Garantia				KM		Ordem de Serviço	Tipo Manutenção	Data Instalação	
		Peça	Prazo em Dias	Mão de Obra	Prazo em Dias	Peça	Mão de Obra				
JOGO PASTILHA DE FREIO	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
SAPATA	SUBSTITUIR	20/10/2019	92	20/10/2019	92	163.707	0	6.384.011	CORRETIVA	20/07/2019	
MOTOR											

Figura 81 – Gerenciamento Avançado de Logins

- **RAD:** Contém todas as manutenções já ocorridas e aprovadas na funcionalidade de pré-faturamento, contendo os quantitativos totais de cada um dos serviços realizados e aprovados no período e os respectivos valores apurados.

✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Detalhamento do Título/Orçamentos

- Em Excel (detalhado)

Período:											
Considerar:	Conclusão do Serviço										
Título:	17408504										
Família:	Todos										
GOV MG											
ORGÃO: 01080 - ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS											
UNIDADE: 1081030 - ADVOCACIA REGIONAL EM GOVERNADOR VALADARES											
Ordem Serviço	Tipo de Manutenção	Veículo						Quilometragem	Estabelecimento	Cidade	Chegada
		Placa	Modelo	Fabricante	Cor	Família	Ano				
6744184	CORRETIVA	NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	FIAT	NAO INFORMADA	LEVE	2013	178587	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES / MG	23/10/
6744184	CORRETIVA	NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	FIAT	NAO INFORMADA	LEVE	2013	178587	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES / MG	23/10/
6744184	CORRETIVA	NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	FIAT	NAO INFORMADA	LEVE	2013	178587	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES / MG	23/10/
6744184	CORRETIVA	NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	FIAT	NAO INFORMADA	LEVE	2013	178587	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES / MG	23/10/
6744184	CORRETIVA	NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	FIAT	NAO INFORMADA	LEVE	2013	178587	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES / MG	23/10/

Figura 82 – RAD Detalhado

- **RAD Sintético:** Contém todas as manutenções já ocorridas e aprovadas na funcionalidade de pré-faturamento, contendo os quantitativos totais de cada um dos serviços realizados e aprovados no período e os respectivos valores apurados.
 - ✓ Disponível em Busca de Menu/ Digitar: Detalhamento do Título/Orçamentos
 - Em PDF (Sintético)


		Relatório Sintético da Despesa - RAD																				
Período: 01/11/2019 à 15/11/2019										Data de Geração: 19/11/2019 16:42:10												
Código Órgão / Entidade: 01080				Nome Órgão / Entidade: ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS																		
Placa	Modelo Veículo	Ordem de Serviço	Código Estabelecimento	Estabelecimento	Endereço Estabelecimento	Optante Simples	NF Paga	% ICMS	Valor ICMS Debitado	Valor a Pagar Paga	NF Serviço	% ISSQN	Valor ISSQN Retido	Responsável ISSQN	Valor a Pagar Serviço	Valor Total Aprovado	Valor Total Líquido	Valor Taxa Administração	Data Aprovação Pré-Faturamento	Responsável Aprovação Pré-Faturamento		
NXX1976	PALIO WK TREKK 1.6	6702185	11758649	RIDAUTO 2003 AUTO PECAS	JUIZ DE FORA - MG	Sim	3405	0,00	0,00	295,80	1779	5,00	14,08	TOMADOR	267,52	577,40	563,32	28,87	31/10/2019 19:43	SERGIO SANTANA		
NXX1983	PALIO WK TREKK 1.6	6736501	4912500	SILKAR MECANICA LANTERNAGEM E PINTURA	BELO HORIZONTE - MG	Sim	7920	0,00	0,00	495,00	2019240	3,27	7,95	TOMADOR	235,25	738,20	730,25	36,91	04/11/2019 12:53	SERGIO SANTANA		
NXX1992	PALIO WK TREKK 1.6	6744184	2555573	CASA DAS BATERIAS	GOVERNADOR VALADARES - MG	Sim	13719	0,00	0,00	271,00	2571	0,00	0,00	PRESTADOR	227,20	498,20	498,20	24,91	13/11/2019 10:20	EDNALDA FRANCISCA DE SA		
NXX1975	PALIO WK TREKK 1.6	6793087	11601472	AUTO MECANICA CHEVY	PASSOS - MG	Sim	5041	0,00	0,00	260,00	2019349	0,00	0,00	PRESTADOR	224,00	484,00	484,00	24,20	13/11/2019 12:40	EDNALDA FRANCISCA DE SA		
Qtd de OS: 4									Total:		0,00	1.321,80	N/A	N/A	22,03	N/A	953,97	2.297,80	2.275,77	114,89	N/A	N/A

Figura 83 – RAD Sintético

6.2. GEO - Busca de Oficina (Direcionamento de Manutenção)

Ferramenta com análise geográfica disponível para pesquisa da rede disponível para o cliente com indicação dos estabelecimentos preparados e adequados para cada frota de acordo com a política do cliente, com possibilidade de consulta da rede de acordo com as especialidades e disponibilidade, além da visualização da rede com preço negociado e preferencial da TICKET LOG.

Para realizar consulta dos estabelecimentos da rede credenciada disponíveis em determinada localidade, basta acessar Busca de Menu → Digitar: “Busca de Oficinas” ou → “Direcionamento de Manutenção”:

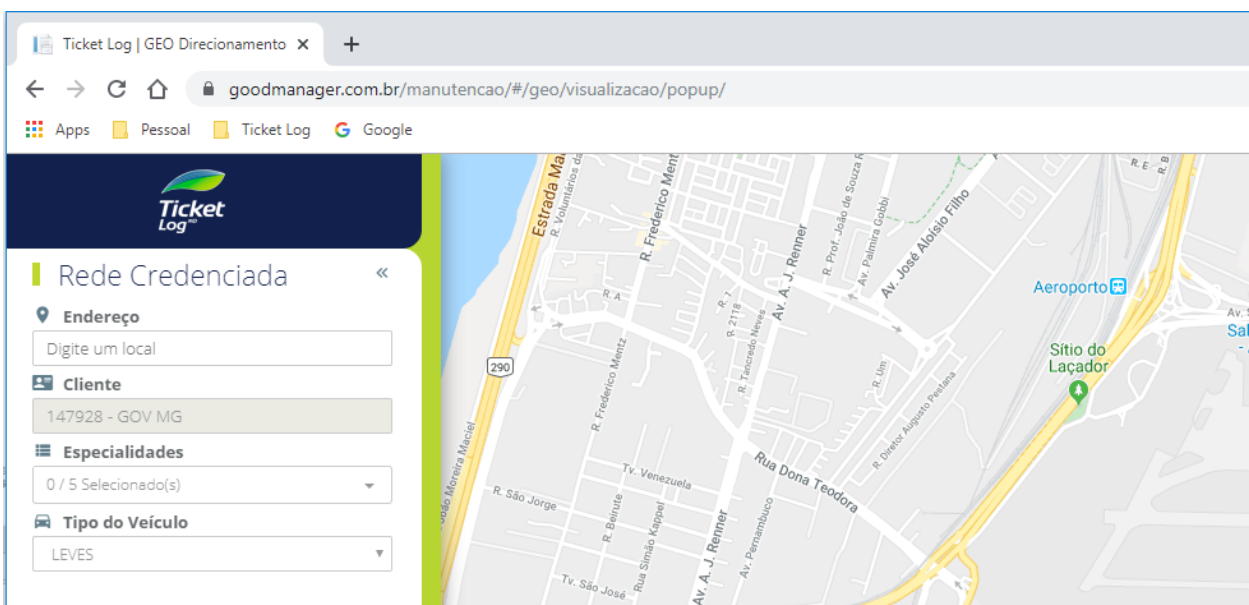


Figura 84 – Acesso ao GEO

Após o acesso, deve-se preencher o endereço ou município e as especialidades desejadas. Ao clicar em “Carregar mapa”, serão exibidos no mapa e em tabela os estabelecimentos que satisfazem as condições inseridas.

UF	CIDADE	NOME	ENDEREÇO	BAIRRO	DISTÂNCIA (km)	PREVISÃO DE VEÍCULOS EM SERVIÇO		
						12/11/2019	13/11/2019	14/11/2019
MG	Belo Horizonte	CENTRO AUTOMOTIVO GREEN CAR	Avenida Martinica, 516	Santa Branca	22,4km	20	4	4
MG	Contagem	MECDIL	Rua Helena Rodrigues Barbosa, 93	Kennedy	29,2km	10	9	9
MG	Contagem	HORIZONTE CENTRO AUTOMOTIVO	Alameda Dos Veterinarios, 70	Candida Ferreira	28,9km	28	5	4
MG	Belo Horizonte	HOLY CAR	Rua Joao Gualberto Dos Santos, 700	Ceu Azul	21,8km	5	0	0
MG	Belo Horizonte	VIA TOTAL PAMPULHA	Avenida Presidente Carlos Luz, 4055	Pampulha	27,2km	7	0	0

Figura 85 – Busca de Oficina

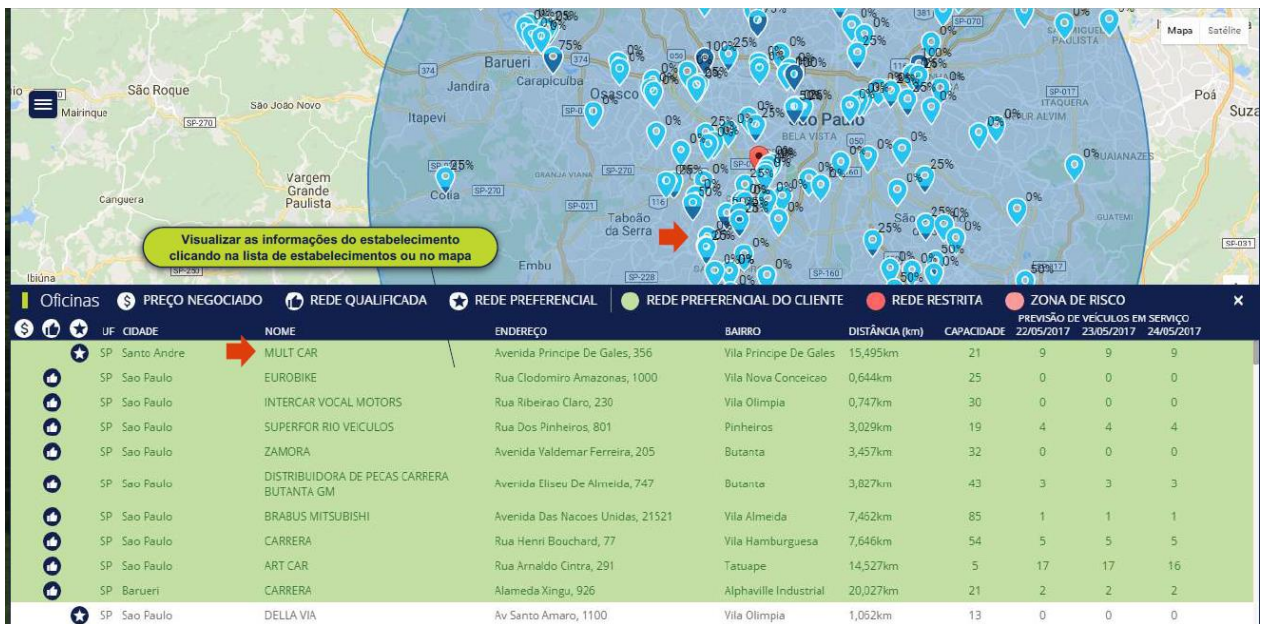


Figura 86 – Resultado da busca

Os estabelecimentos marcados em verde são os denominados “Rede Preferencial”.

Outro ponto importante é que, ao se clicar em um estabelecimento (mapa ou tabela), um quadro com informações sobre o estabelecimento será exibido, incluindo: “Dados”, “Detalhes”, e “Fotos”, como no exemplo a seguir:

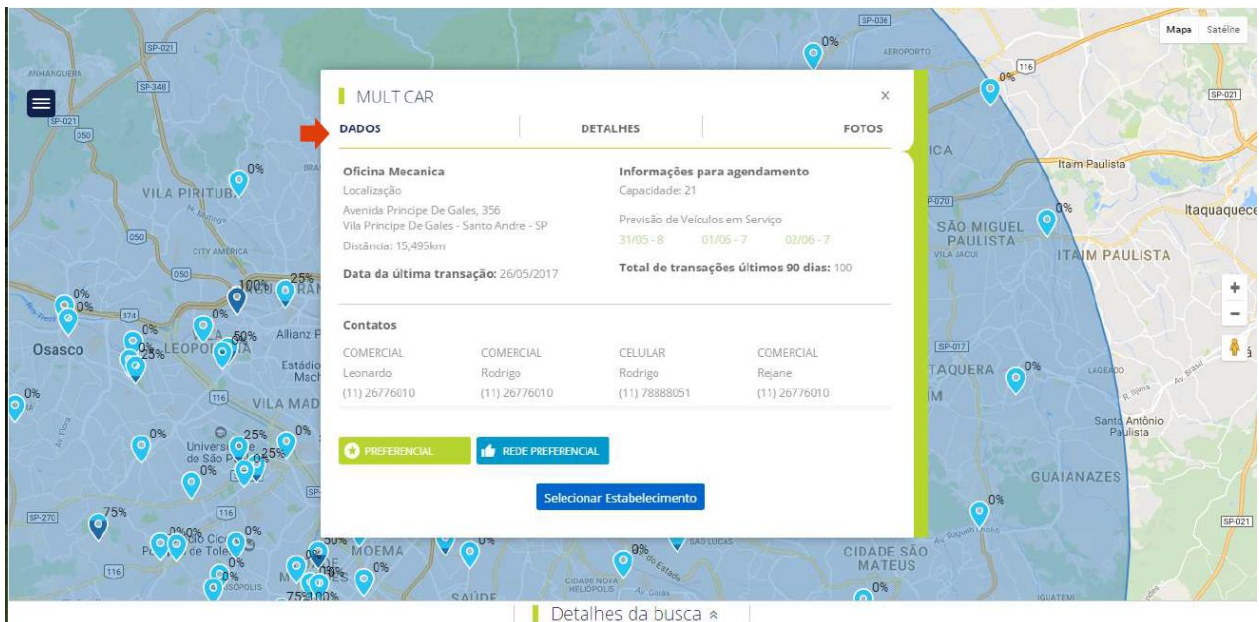


Figura 87 – Dados do estabelecimento

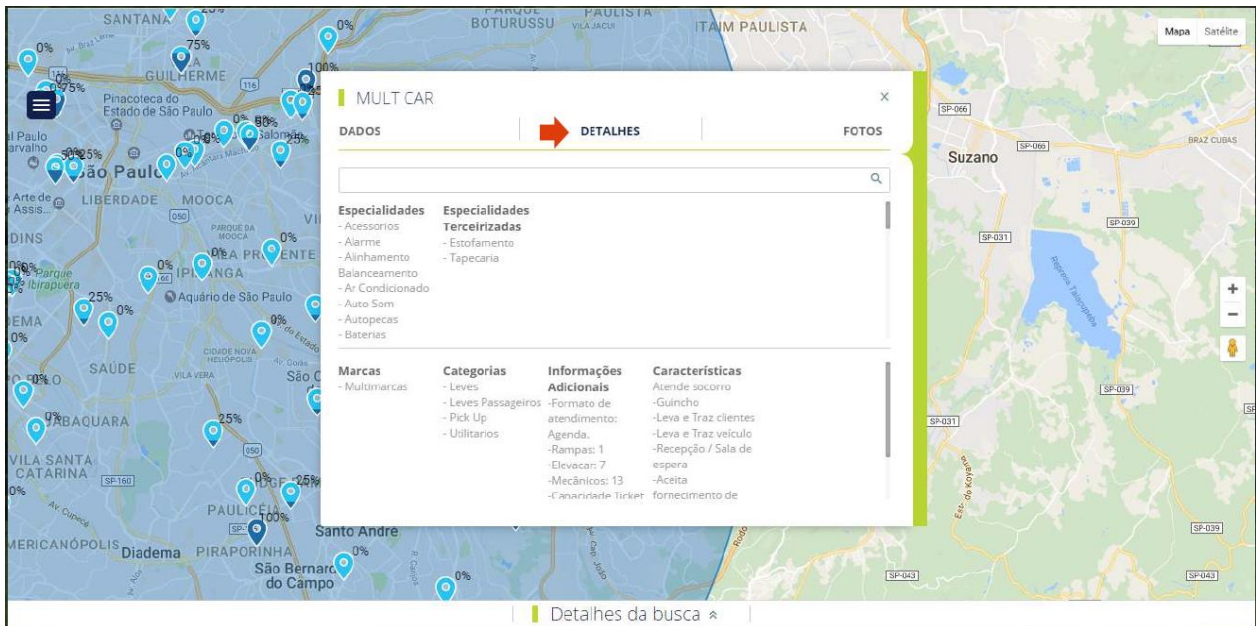


Figura 88 – Detalhes do estabelecimento

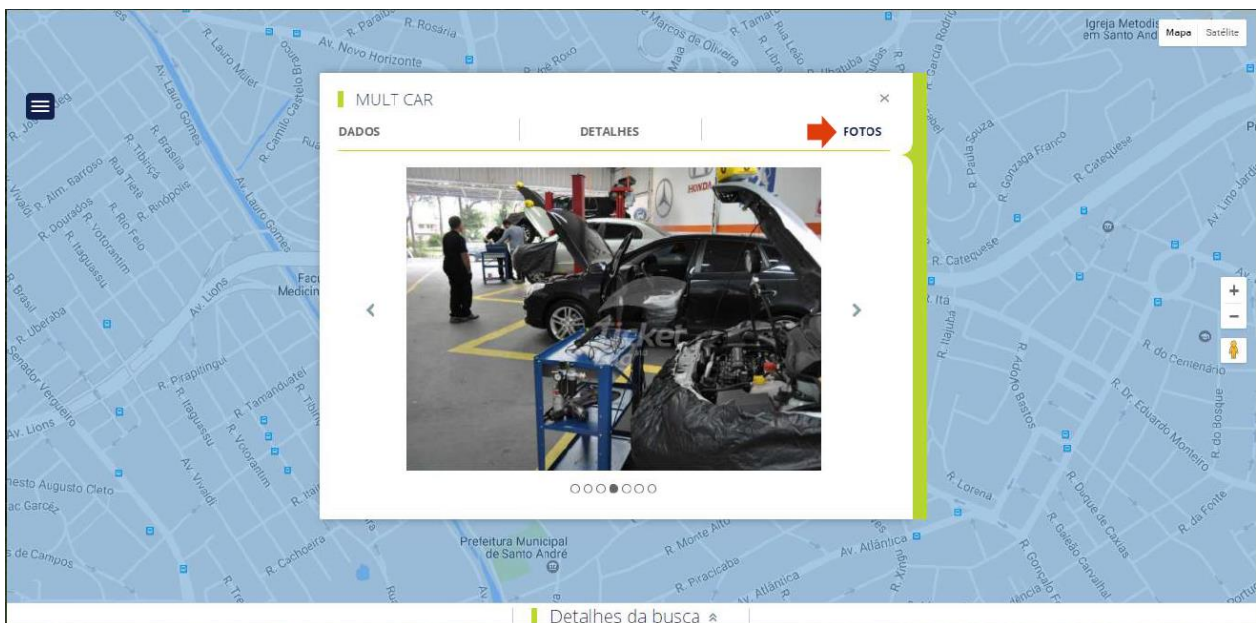


Figura 89 – Fotos do estabelecimento

6.3. Controle Orçamentário

O Controle Orçamentário da TICKET LOG tem como objetivo facilitar a gestão dos empenhos, segmentado por órgão ou unidade, conforme definição do órgão, com alocação automática dos veículos em seus respectivos órgãos ou unidades, permite a configuração do saldo disponível para consumo de acordo com a sua vigência.

O gestor dedicado (Diego Adalto Gomes Corgozinho) da empresa TICKET LOG é responsável pela configuração e gerenciamento do controle orçamentário, as solicitações de cadastro e renovação devem ser encaminhadas para o seu e-mail: diego.corgozinho@edenred.com.

O controle orçamentário está configurado da seguinte forma:

- Saldo de empenho disponível para consumo de acordo com o seu respectivo órgão.

Segmento Orçamentário	Responsável	Atribuído	Consumido	Saldo dos Cartões	* Disponível	% Orçado X Realizado	Qtd. Veículos
01450 SEAP	RONALDO ADRIANO MATIAS	3.217.249,22	1.952.777,50	724.763,22	539.708,50	60,70%	1.348

* Orçamento Disponível = Saldo do Segmento - Somatório de saldos dos cartões.

Figura 90 – Empenho x Controle Orçamentário (Exemplo/SEAP)

- Os veículos são alocados de forma automática em seus respectivos órgãos, de acordo com a informação enviada pelo SIAD.
- O saldo do empenho somente é consumido quando a ordem de serviço é aprovada pelo gestor de frota/unidade do governo.

A ferramenta permite monitorar em tempo real o consumo do orçamento conforme detalhamento abaixo:

A situação do Órgão no Controle Orçamentário pode ser acessada no sistema TICKET LOG através do menu: Relatórios / Resumo da Situação do Orçamento.

1. Seleção do menu no Sou Log:

- Busca de Menu/ Digitar: Resumo da Situação do Orçamento



Figura 91 – Menu Controle Orçamentário

2. Na tela de filtros:

- Selecionar o período que está VIGENTE;
- Selecionar o órgão desejado;
- Opção padrão HTML para visualização em tela:
 - i. Opção “Excel” será exportado o resumo em .xls
- Clicar em “Continuar”.

Resumo da Situação do Orçamento

* Vigência do Orçamento: 01/01/2019 a 31/12/2019 VIGENTE

Segmento Orçamentário: 01450 SEAP

Responsável: -- Todos --

Visualização: HTML EXCEL

[Continuar](#)

* Campos Obrigatórios.

Figura 92 – Tela de Filtro (Exemplo/SEAP)

3. Tela de visualização:

Resumo da Situação do Orçamento Ajuda

Vigência do Orçamento: 01/01/2019 à 31/12/2019

Situação em: 20/05/2019 10:52

Segmento Orçamentário	Responsável	Atribuído	Consumido	Saldo dos Cartões	* Disponível	% Orçado X Realizado	Qtd. Veículos
01450 SEAP	RONALDO ADRIANO MATIAS	3.217.249,22	1.952.777,50	724.763,22	539.708,50	60,70%	1.348

[Voltar](#)

* Orçamento Disponível = Saldo do Segmento - Somatório de saldos dos cartões.

Figura 93 – Resumo da Situação do Orçamento (Exemplo/SEAP)

Legenda:

- Segmento Orçamentário = órgão selecionado na tela de filtro
- Responsável = Gestor de frota do órgão responsável pelo empenho
- Atribuído = Empenho do período
- Consumido = Sado do empenho consumido
- Saldo dos cartões = Saldo alocado nos veículos do órgão
- Disponível = Atribuído – Consumido – Saldo dos cartões
- % Orçado x Realizado = % do valor gasto do empenho
- Qtd. Veículos = Veículos alocados no órgão

7. Instrumento de Medição de Resultados - IMR

O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o Instrumento de Medição de Resultados - IMR. Dessa forma, visando o cumprimento dos prazos previstos em Edital e a qualidade na prestação dos serviços, foram estabelecidos critérios para avaliação.

Os Indicadores que regerão os critérios para avaliação do IMR, terão como base os graus relacionados na **Tabela 1 - Graus para avaliação do IMR**, a qual servirá como referência para os órgãos/entidades contratantes.

Tabela 1 - Graus para avaliação do IMR

GRAU	Nota total obtida	CORRESPONDÊNCIA
1	30	Metas atingidas
2	Maior/igual a 27 e menor que 30	Advertência escrita
3	Maior/igual a 24 e menor que 27	Glosa de 5% sobre o valor correspondente à taxa de administração da fatura subsequente
4	Maior/igual a 21 e menor que 24	Glosa de 10% sobre o valor correspondente à taxa de administração da fatura subsequente
5	Menor que 21	Glosa de 15% sobre o valor correspondente à taxa de administração da fatura subsequente

Observação: Onde se lê “da fatura”, leia-se “na fatura”.

O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de deduções no valor da taxa de administração de acordo com os graus definidos para cada indicador.

2.2.4. O valor de remuneração à CONTRATADA será sempre ajustada por um fator calculado pelos cumprimentos das metas dos indicadores previstos no “Instrumento de Medição de Resultados - IMR”, cujas regras estão detalhadas no Anexo VIII.

O grau será definido pela média simples dos resultados dos indicadores 1, 2 e 3, ou seja: (Nota indicador 1 + Nota indicador 2 + Nota indicador 3) / 3.

Quando da reincidência do mesmo tipo de ocorrência (graus 2, 3 ou 4), esta será tratada como sendo do grau imediatamente superior. Considera-se reincidência qualquer descumprimento, após a primeira ocorrência, num período de 3 (três) meses.

Ex.: Se, em uma determinada quinzena, a CONTRATADA atingiu o grau 2, e na quinzena seguinte, atingiu o mesmo grau novamente, automaticamente, o grau considerado será o 3, para fins de cálculo do valor a ser pago como taxa de administração.

A metodologia de descontos nos valores correspondentes à taxa de administração fica estabelecida da seguinte forma:

- A CONTRATADA deverá, quinzenalmente, apresentar, aos CONTRATANTES, as comprovações de cumprimento dos indicadores estabelecidos.
- Para os indicadores 1 e 2, deverão ser consideradas as manutenções finalizadas na quinzena correspondente (Ex.: No dia 16, deverão ser apresentadas as informações das manutenções finalizadas de 01 a 15 do mês; no dia 01, deverão ser apresentadas as informações das manutenções finalizadas de 16 a 31 do mês).
- Caso o resultado de um indicador não seja informado pelo contratado, será considerado como não cumprido e lhe será aplicada a dedução correspondente, salvo em casos devidamente justificados e aceitos pelo CONTRATANTE.
- Em casos de não cumprimentos de algum indicador, o CONTRATANTE deverá formalizar ao contratado solicitando justificativas, caso haja.
- Após as análises das justificativas aceitas, o CONTRATANTE deverá formalizar ao contratado os resultados dos indicadores e apresentar os valores a serem deduzidos.
- O valor das deduções será um percentual sobre a taxa de administração da **quinzena corrente**, de acordo com o grau do descumprimento, a ser deduzida em faturas subsequentes.

As deduções indicadas no Anexo IX do Edital, somente serão aplicáveis caso as causas do não cumprimento sejam de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA ou de sua rede credenciada.

Para o indicador 01, os critérios de avaliação são os abaixo:

Tabela 2 – Prazos de Orçamentação

Item	Percentual de orçamentos dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7

5	Maior/igual a 75% e menor que 80%	6
---	-----------------------------------	---

Indicador 01	
Prazos de Orçamentação	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos máximos para orçamentação, previstos em Edital, estão sendo cumpridos.
Meta a cumprir	95% de orçamentações no prazo
Instrumento de medição	Sistema de Gestão da Contratada
Forma de acompanhamento	Relatório de Duração das manutenções
Periodicidade	Quinzenal
Mecanismo de cálculo	(Nº de manutenções que ultrapassaram o prazo máximo permitido) / (Nº total de manutenções); Cálculo do prazo de orçamentação: ((Data/hora da aprovação pela equipe especializada) – (Data/hora do registro de entrada do veículo no estabelecimento)) x 100
Início de vigência	A partir da primeira fatura emitida

Para o indicador 02, os critérios de avaliação são os abaixo:

Tabela 3 – Prazos de Manutenção

Item	Percentual de manutenções dentro dos prazos máximos permitidos	Nota correspondente
1	Maior/igual a 95%	10
2	Maior/igual a 90% e menor que 95%	9
3	Maior/igual a 85% e menor que 90%	8
4	Maior/igual a 80% e menor que 85%	7
5	Maior/igual a 75% e menor que 80%	6

Indicador 02	
Prazos de Manutenção	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos máximos para manutenção, previstos em Edital, estão sendo cumpridos.
Meta a cumprir	95% de manutenções dentro do prazo
Instrumento de medição	Sistema de Gestão da Contratada
Forma de acompanhamento	Relatório de Duração das manutenções
Periodicidade	Quinzenal
Mecanismo de cálculo	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de manutenções que ultrapassaram o prazo máximo permitido}}{\text{N}^\circ \text{ total de manutenções}} \right) \times 100;$ <p>Cálculo do prazo de manutenção: (Data/hora da finalização dos serviços pelas oficinas e estabelecimentos) – (Data/hora da aprovação da manutenção pelo gestor de frota)</p>

Início de vigência	A partir da primeira fatura emitida
--------------------	-------------------------------------

Para o indicador 03, serão consideradas as faixas de desempenho abaixo:

Tabela 4 – Disponibilidade da Rede Credenciada

Item	Percentual de disponibilidade da rede credenciada	Nota correspondente
1	Igual a 100%	10
2	Maior/igual a 97% e menor que 100%	9
3	Maior/igual a 94% e menor que 97%	8
4	Maior/igual a 91% e menor que 94%	7
5	Menos que 91%	6

Indicador 03	
Disponibilidade da rede credenciada	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar se a quantidade de oficinas e estabelecimentos da rede credenciada e os municípios atendidos estão de acordo com as exigências Editalícias.
Meta a cumprir	100%
Instrumento de medição	Comprovação da disponibilidade da rede credenciada no sistema de gestão.
Forma de acompanhamento	Relatório
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	Comparação entre a situação atual com a exigência de Edital
Início de vigência	A partir do início do contrato
Cálculo da nota do indicador	<p>A) $((N^{\circ} \text{ de oficinas e estabelecimentos disponíveis}) / (N^{\circ} \text{ exigido em Edital})) \times 100$</p> <p>B) $((N^{\circ} \text{ de municípios atendidos}) / (N^{\circ} \text{ de municípios previstos em Edital})) \times 100$</p> <p>Resultado: $(A + B) / 2$</p>

7.1. IMR – Sou Log

Para conferência dos indicadores quinzenais enviados pela Ticket Log, está disponível o menu Consulta / IMR – Instrumento de Medição de Resultados dentro do Sou Log.

Nesse menu é possível extrair os indicadores 1, 2 e 3 de acordo com a quinzena desejada.

Figura 94 – Tela de Consulta do IMR

As opções de filtro são conforme detalhamento abaixo:

Período:

- Opção de seleção do mês/ano.

- Sem dias.
- Quinzena:
 - 1º Quinzena:
 - 1º ao dia 15.
 - 2º Quinzena:
 - 16 ao último dia do mês.
- Órgão / Unidade:
 - Conforme as permissões de visualização do órgão/unidade do usuário.

Ao clicar em continuar ocorre a geração do arquivo em Excel (.xls) com três abas conforme detalhamento abaixo:

- Aba 1 – Indicador 1.
- Aba 2 – Indicador 2.
- Aba 3 – Indicador 3.

ID Manutenção	Ordem Serviço	Órgão	Unidade	Placa	Família	Tipo de Veículo	Modelo do Veículo	Monta	Tipo	Entrada do Veículo	1º Envio do Órgão
5543878	5543878	01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTICA E SEGU	1451676 - PRESIDIO DE EUGENIOPOLIS	HM623895	LEVE	LEVE	DUCATO FRONTANA	Normal	Corretiva	12/11/2018 11:48:00	12/11/2018 14:05:56
5816155	5816155	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261002 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	PUE8410	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	05/02/2019 09:28:00	13/06/2019 16:38:27
5916155	5916155	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261002 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	PUE8410	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	05/02/2019 09:28:00	13/06/2019 16:38:27
5972834	5972834	01510 - POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1513035 - SIPU - 60PC3DRPC/LAVR/AS/FROTA VEC	HM48681	LEVE	LEVE	BLAZER ADVANTAGE	Normal	Corretiva	20/02/2019 10:42:00	23/04/2019 10:04:02
5924570	5924570	01510 - POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1513014 - SIPU - 40DEPARTAMENTODIFROTA VEICULOS	CRIC9395	LEVE	LEVE	FORD FOCUS HC FLEX	Normal	Corretiva	08/03/2019 13:54:00	05/04/2019 09:58:16
5333703	5333703	01510 - POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1513035 - SIPU - 1NDPC/DIOP/CP/VEICULO/FROTA VEC	PUE7283	LEVE	LEVE	PALIO WK ADVEN FLEX	Normal	Preventiva	12/03/2019 10:04:00	27/03/2019 14:52:04
5381232	5381232	01510 - POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1513032 - SIPU - 120PC/PATINATA/FROTA VEC	CRIC9393	LEVE	LEVE	PALIO WK ADVEN FLEX	Normal	Preventiva	25/03/2019 12:05:00	31/05/2019 11:17:32
5381722	5381722	01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTICA E SEGU	1451068 - COORDENADORIA DE INFORMACAO E INTELIG	PUE7176	LEVE	LEVE	UNO VIVACE 1.0	Normal	Corretiva	26/03/2019 15:40:00	24/04/2019 09:37:34
5389009	5389009	01510 - POLICIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1513028 - SPTIC - INST IDENTIFICACAO/FROTA VEC	HM481940	LEVE	LEVE	UNO MILLE FIRE FLEX	Normal	Preventiva	26/03/2019 13:47:00	01/07/2019 20:02:43
6000440	6000440	01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTICA E SEGU	1451025 - PENITENCIARIA DE FRANCISCO SA	PUE8382	LEVE	LEVE	MASTER MAR TIRE1	Normal	Corretiva	23/03/2019 10:01:00	11/07/2019 16:38:14
6057178	6057178	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261003 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	HM43395	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	03/04/2019 10:05:00	27/06/2019 18:38:34
608235	608235	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261002 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	PUE8435	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	03/04/2019 10:53:00	10/04/2019 11:35:56
6017733	6017733	01450 - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTICA E SEGU	1451013 - SIPU - FROTA VEC	OUJ9816	LEVE	LEVE	FORD FOCUS ZL F.C FL	Normal	Preventiva	03/04/2019 14:44:00	02/07/2019 12:50:17
6017751	6017751	02100 - INSTITUTO ESTADUAL DE FLORESTAS-IEF	2101034 - LURFBIOAMATA/ARQUE SERRA	HM48623	LEVE	LEVE	FORD RANGER XL 13P	Normal	Corretiva	03/04/2019 14:44:00	15/04/2019 13:26:46
6018189	6018189	02100 - INSTITUTO ESTADUAL DE FLORESTAS-IEF	2101187 - LURFBIOAMATA/ARQUE SERRA BRIGADEIRO	HM43488	LEVE	LEVE	T4 TDI	Normal	Corretiva	03/04/2019 15:26:56	24/05/2019 17:39:18
6027022	6027022	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261003 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	HM44823	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	05/04/2019 13:57:00	06/06/2019 16:23:04
6037890	6037890	01260 - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACAO	1261002 - SEESUPERINTENDENCIA REGIONAL DE ENSIN	HM45401	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	03/04/2019 13:09:00	06/06/2019 16:23:04
6041737	6041737	02100 - INSTITUTO ESTADUAL DE FLORESTAS-IEF	2101029 - LURFBIOCS/BARBACENA	HM53303	LEVE	LEVE	UNO MILLE FIRE	Normal	Corretiva	10/04/2019 09:57:00	25/04/2019 14:30:17

Figura 95 – Indicador 1

D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	SLA
Unidade	Placa	Família	de Veic	Modelo do Veículo	Monta	Entrada do Veículo	1º Envio do Órgão	Aprovação	Plataforma	Aprovação	Data Conclusão	Serviço Retirado do Veic	Valor Total	Tempo	Prazo		
1451676 - PRESIDIO DE EUGENIOPOLIS	HM623895	LEVE	LEVE	DUCATO FRONTANA	Normal	12/11/2018 11:48:00	12/11/2018 14:05:56	20/11/2018 17:14:01	22/11/2018 13:03:19	26/07/2019 16:35:00	26/07/2019 16:35:00	R\$ 622,50	1632:31:40	40:00			Fora do Prazo
1261002 - SEESUP PUE8410	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	05/02/2019 09:28:00	13/06/2019 16:38:27	14/06/2019 11:26:07	15/06/2019 14:16:23	23/07/2019 13:47:00	24/07/2019 13:47:00	R\$ 6.287,77	229:30:17	40:00			Fora do Prazo
1261002 - SEESUP PUE8410	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	05/02/2019 09:28:00	13/06/2019 16:38:27	14/06/2019 11:26:07	15/06/2019 14:16:23	25/07/2019 08:39:00	25/07/2019 08:44:00	R\$ 6.287,77	244:23:17	40:00			Fora do Prazo
1513035 - SIPU - 60 HM48681	LEVE	LEVE	BLAZER ADVANTAGE	Normal	Corretiva	20/02/2019 10:42:00	23/04/2019 10:04:02	26/04/2019 10:47:22	13/06/2019 14:53:23	31/07/2019 07:30:00	31/07/2019 07:50:00	R\$ 4.545,00	323:00:36	70:00			Fora do Prazo
1513014 - SIPU - 40 CRIC9395	LEVE	LEVE	FORD FOCUS HC FLEX	Normal	Corretiva	08/03/2019 13:54:00	05/04/2019 09:58:16	15/06/2019 10:56:25	27/06/2019 14:13:58	16/07/2019 08:42:00	17/07/2019 10:46:00	R\$ 8.304,63	124:29:02	100:00			Fora do Prazo
1513035 - SIPU - 11 PUE7283	LEVE	LEVE	PALIO WK ADVEN FLEX	Normal	Preventiva	12/03/2019 10:04:00	27/03/2019 14:52:04	13/06/2019 14:45:06	27/06/2019 14:18:01	19/07/2019 14:39:00	22/07/2019 10:22:00	R\$ 1.266,70	160:20:53	70:00			Fora do Prazo
1513032 - SIPU - 121 CRIC9393	LEVE	LEVE	PALIO WK ADVEN FLEX	Normal	Preventiva	25/03/2019 12:05:00	31/05/2019 11:17:32	31/05/2019 13:01:52	14/06/2019 11:15:50	25/07/2019 16:51:00	26/07/2019 16:43:00	R\$ 1.477,23	265:59:03	40:00			Fora do Prazo
1451068 - COORDE PUE7176	LEVE	LEVE	UNO VIVACE 1.0	Normal	Corretiva	26/03/2019 15:40:00	24/04/2019 09:37:34	25/04/2019 14:36:39	25/04/2019 17:35:17	22/07/2019 15:26:00	22/07/2019 15:43:00	R\$ 3.791,00	597:50:43	70:00			Fora do Prazo
1513028 - SPTIC - 11 HM481940	LEVE	LEVE	UNO MILLE FIRE FLEX	Normal	Preventiva	26/03/2019 13:47:00	01/07/2019 20:02:43	04/07/2019 11:14:53	09/07/2019 08:44:02	16/07/2019 09:00:00	16/07/2019 10:00:00	R\$ 1.695,02	70:15:57	70:00			Fora do Prazo
1451025 - PENITEN PUE8382	LEVE	LEVE	MASTER MAR TIRE1	Normal	Corretiva	23/03/2019 10:01:00	11/07/2019 16:38:14	11/07/2019 15:41:18	15/07/2019 12:55:45	31/07/2019 16:41:00	31/07/2019 15:41:00	R\$ 8.152,00	122:45:14	70:00			Fora do Prazo
1261003 - SEESUP HM43395	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	03/04/2019 10:05:00	27/06/2019 18:38:34	27/06/2019 17:16:07	08/07/2019 03:02:05	19/07/2019 09:25:00	22/07/2019 09:25:00	R\$ 1.670,00	90:22:50	100:00			No Prazo
1261003 - SEESUP HM44823	LEVE	LEVE	FIORINO FLEX	Normal	Corretiva	03/04/2019 10:10:00	16/04/2019 11:01:55	11/07/2019 09:22:58	17/07/2019 10:00:48	20/07/2019 10:00:00	23/07/2019 09:16:00	R\$ 4.154,16	27:58:11	100:00			No Prazo
1261002 - SEESUP PUE8435	LEVE	LEVE	VW AMAROK CD 4X4 S	Normal	Corretiva	03/04/2019 10:53:00	10/04/2019 11:35:56	11/07/2019 09:07:51	12/07/2019 09:19:00	19/07/2019 16:57:00	19/07/2019 16:57:00	R\$ 1.574,70	57:37:59	40:00			Fora do Prazo
1513010 - SIPU - FR OJ9816	LEVE	LEVE	FORD FOCUS ZL F.C FL	Normal	Preventiva	03/04/2019 14:42:00	02/07/2019 12:50:17	03/07/2019 09:04:37	05/07/2019 14:53:24	26/07/2019 16:23:00	26/07/2019 16:27:00	R\$ 2.591,36	153:29:35	40:00			Fora do Prazo
2101034 - LURFBIO HM48623	LEVE	LEVE	FORD RANGER XL 13P	Normal	Corretiva	03/04/2019 14:44:00	15/04/2019 13:26:46	14/06/2019 13:23:56	17/06/2019 15:31:07	17/07/2019 13:15:00	18/07/2019 08:15:00	R\$ 2.511,34	207:43:53	40:00			Fora do Prazo
2101187 - LURFBIO HM43488	LEVE	LEVE	T4 TDI	Normal	Corretiva	03/04/2019 15:26:56	24/05/2019 17:39:18	24/05/2019 17:57:46	08/07/2019 10:35:35	26/07/2019 15:17:00	23/07/2019 11:12:00	R\$ 2.071,60	144:41:24	100:00			Fora do Prazo
1261003 - SEESUP HM44823	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	05/04/2019 13:57:00	06/06/2019 16:23:04	06/06/2019 17:55:39	08/07/2019 09:01:33	16/07/2019 10:51:00	16/07/2019 10:51:00	R\$ 2.361,90	614:29:26	100:00			No Prazo
1261002 - SEESUP HM45401	LEVE	LEVE	UNO MILLE ECONOMY	Normal	Corretiva	03/04/2019 13:09:00	06/06/2019 16:23:04	06/06/2019 17:24:09	07/06/2019 07:47:16	22/07/2019 14:50:00	22/07/2019 14:50:00	R\$ 2.797,32	308:50:00	100:00			Fora do Prazo
2101028 - LURFBIO HM43303	LEVE	LEVE	UNO MILLE FIRE	Normal	Corretiva	10/04/2019 09:57:00	25/04/2019 14:30:17	04/06/2019 17:41:28	16/06/2019 16:45:53	16/07/2019 09:26:00	22/07/2019 09:26:00	R\$ 1.030,00	202:40:07	70:00			Fora do Prazo
1451287 - PRESIDIO PUE8410	LEVE	LEVE	DUCATO FRONTANA	Normal	Corretiva	11/04/2019 13:33:00	11/07/2019 10:36:46	15/07/2019 17:48:59	16/07/2019 16:27:33	24/07/2019 14:25:00	24/07/2019 14:26:00	R\$ 6.519,84	37:57:27	70:00			No Prazo

Figura 96 – Indicador 2

Cidade	UF	Qtd. Min	Qtd. Ticket Log	Situação
ABAETE	MG	1	1	ATENDE
ALFENAS	MG	2	10	ATENDE
ALMENARA	MG	2	4	ATENDE
ARACUAI	MG	1	4	ATENDE
ARAGUARI	MG	2	3	ATENDE
ARAXA	MG	2	11	ATENDE
BAMBUI	MG	1	3	ATENDE
BARBACENA	MG	7	22	ATENDE
BELO HORIZONTE	MG	40	256	ATENDE
BETIM	MG	3	31	ATENDE
BOM DESPACHO	MG	2	7	ATENDE
CAMPO BELO	MG	1	5	ATENDE
CAPELINHA	MG	1	7	ATENDE
CARANGOLA	MG	1	1	ATENDE
CARATINGA	MG	2	6	ATENDE
CATAGUASES	MG	1	24	ATENDE
CONSELHEIRO LAFAIETE	MG	2	15	ATENDE
CONTAGEM	MG	10	110	ATENDE

Figura 97 – Indicador 3

Para conferência do indicador 3, além do GEO, está disponível o menu Relatório / Oficinas Credenciais dentro do Sou Log.

Nesse menu é possível consultar os estabelecimentos disponíveis para o governo distribuídos por cidade.

Figura 98 – Consulta Oficinas

É possível consultar pelo estado ou pelo estado/cidade. Ao clicar em continuar é listado a relação dos estabelecimentos por cidade.

Estabelecimento	Logradouro	Nº	Complemento	Bairro	E-Mail	Fone
CONFINS						
CENTRO AUTOMOTIVO CNF	R. SANTA CRUZ	90		ALTO SANTA CRUZ	ROMULOCNF@HOTMAIL.COM	(31) 36860381
GWG CENTRO AUTOMOTIVO	RUA LINDONOR RIBEIRO	480		CENTRO	AUTOMOTIVAGWG@OUTLOOK.COM	(31) 36861219
QUICK LINK CONFINS MG	RODOVIA MG 10 KM 09	0		AEROPORTO	ANA.JACOBBER@QUICKLINKHS.COM.BR	(19) 37958550

Figura 99 – Lista de Estabelecimentos

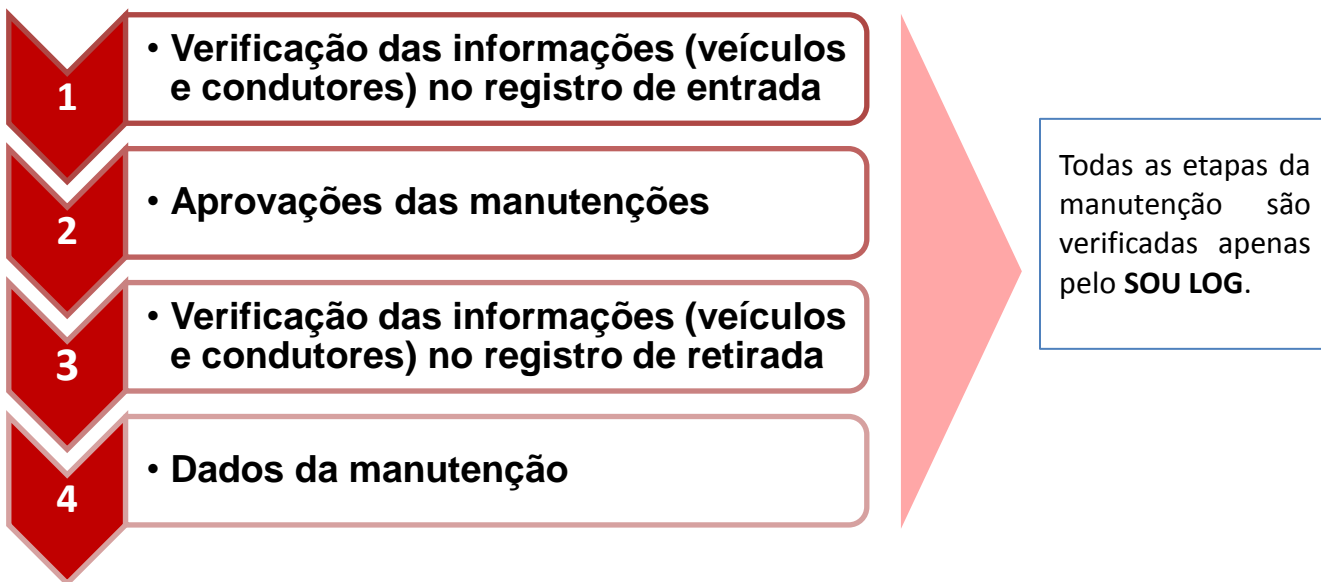
8. Integração SIAD x SOU LOG

8.1 Regras Atuais

O Sistema de Gestão da Manutenção – **SOU LOG** encontra-se integrado ao **Módulo Frota** do **SIAD**.

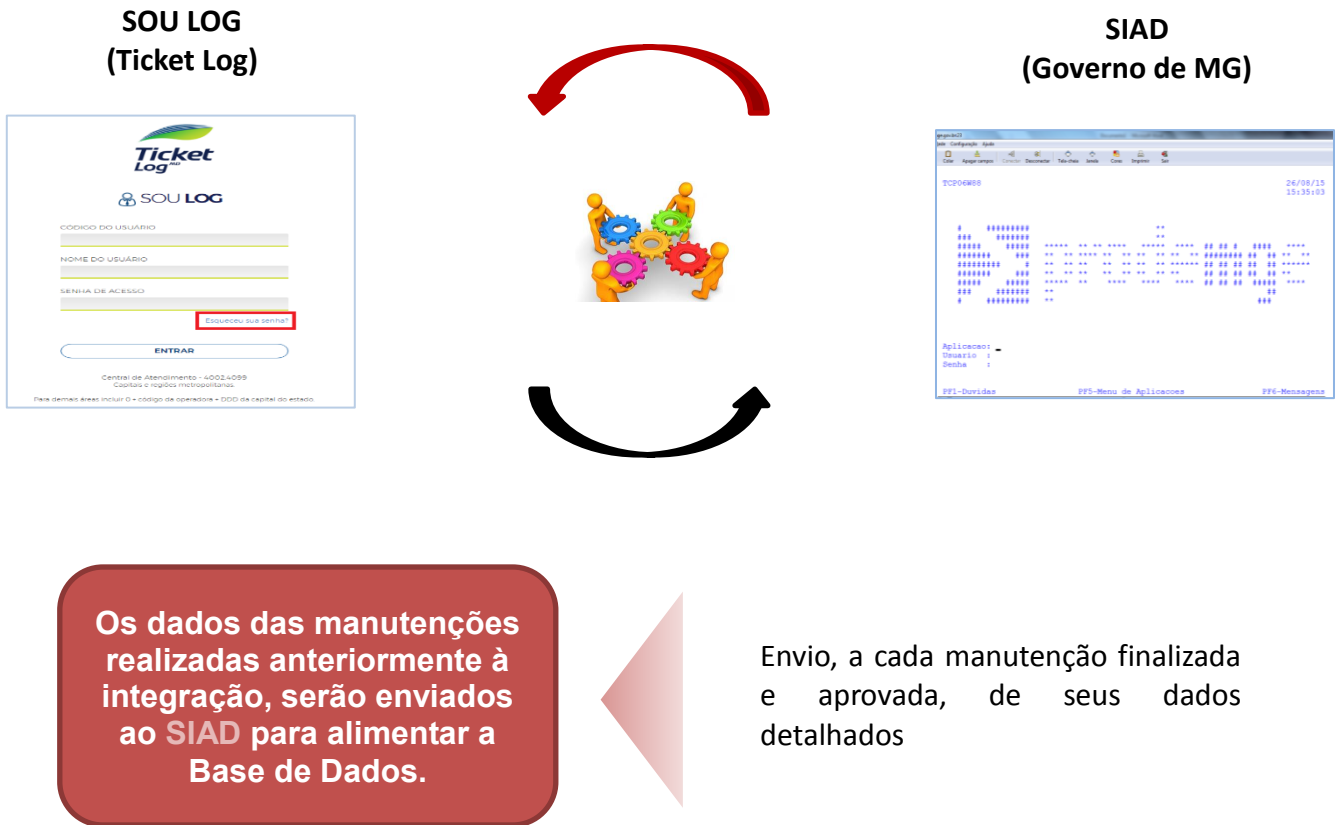
Dessa forma, o cadastro das unidades de frota, de veículos e de condutores é realizado por meio de carga de dados enviada, **exclusivamente**, do **SIAD** ao **SOU LOG**. Atualmente, este envio é feito semanalmente.

Os dados da manutenção estão disponíveis apenas no **SOU LOG**. Não há dados no **SIAD**.



8.2 Novas Regras

Envio diário (de forma automatizada) dos dados atualizados dos órgãos, unidades, veículos e condutores.



A cada manutenção, o **SOU LOG** enviará ao **SIAD** as informações básicas do **veículo** e do **condutor**.

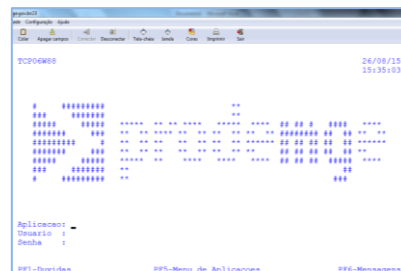
O **SIAD**, então, fará a verificação detalhada da **consistência** destas informações.

Estando em conformidade, enviará resposta positiva ao **SOU LOG**, que efetuará o **registro** do veículo para manutenção.

Envio das informações básicas do veículo e condutor

SOU LOG
(Ticket Log)

SIAD
(Governo de MG)



Verificação de consistência e
permissão para registro da

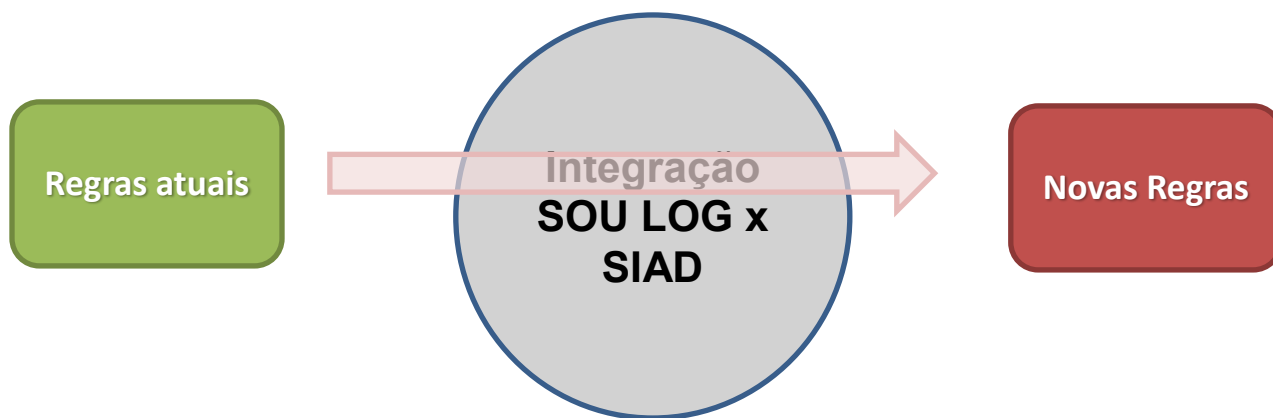
As etapas da manutenção passarão a ser verificadas também pelo **SIAD**

- 1 • Verificação das informações (veículos e condutores) no registro de entrada será feita pelo **SIAD**
- 2 • Aprovações continuarão sendo feitas via **SOU LOG**
- 3 • Verificação das informações (veículos e condutores) no registro de retirada feita pelo **SIAD**
- 4 • Dados da manutenção realizadas passarão a estar disponíveis tanto no **SOU LOG** quanto no **SIAD**

Outras regras deverão ser seguidas após a integração, ou seja, o gestor deverá estar atento a elas de forma evitar problemas na realização de manutenção para seus veículos.

Importante ressaltar que, pelo fato de haver integração entre **SOU LOG** e **SIAD**, todas as ações envolvendo os veículos oficiais ficarão interligadas, uma podendo afetar as outras.

Ex: Informações inseridas incorretamente na manutenção podem afetar o processo de abastecimento.



Para que uma manutenção seja autorizada pelo **SIAD**, as seguintes condições devem ser satisfeitas:

- 1 • O veículo deve estar na **BASE SIAD**
- 2 • O veículo deve estar **EM USO** (status "A")
- 3 • O veículo deve estar com **ATENDIMENTO ABERTO**
- 4 • O hodômetro deve estar sempre **ATUALIZADO**
- 5 • O condutor deve ser do **MESMO ÓRGÃO/ENTIDADE** do veículo
- 6 • O condutor deve estar **ATIVO**

3. Se há atendimento **ABERTO** para o veículo

```
Teste SEPLAG
-----
Tecla PF10 para ver histórico de atendimento
NFROT183          S I A D          PRODEMGE
VFROT197          Estado de Minas Gerais 23.02.2016
X0100965          Ultimo Atendimento do Veiculo 09:28

Unidade Processadora : 1501105 - SETOR DE TRANSPORTE/DLM/SEPLAG
Unidade Atendimento : 1501105 - SETOR DE TRANSPORTE/DLM/SEPLAG

Placa : VMA-1517
Data Atendimento: 17/02/2016 Hora Atendimento: 14:42 Hodoetro: 40,0
Tipo Atendimento: 3 - Oficina
CPF/Nome :

Dados do Retorno do Atendimento
Data: Hora: Hodometro: Km Rodados:
Ocorrencias :

Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
Help Desis Fim          Guia Abast          Retrn Hist. MenuF MenuP
Connected to bhmvt.prodemge.gov.br port 23 2/1 NUM 09:25:25 IBM-3278-2
```

É imprescindível que o atendimento esteja aberto antes de o veículo ser direcionado à oficina. Com a integração, todos os lançamentos das informações dos veículos devem ser feitos corretos e tempestivamente para não impactar em outros atendimentos.

As informações dos atendimentos devem ser conferidas, pois **NÃO** será permitida a **alteração ou exclusão** de atendimentos criados automaticamente pelo **SIAD**.

```
Ambiente Teste - SIAD
-----
Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser alterada.
NFROT279          S I A D          PRODEMGE
VFROT278          Estado de Minas Gerais 20.11.2019
M1369689          Altera Baixa de Veiculo 09:47

Unidade Processadora : 1259051 - ALMOX VIRT/ICTRAN

Informe:

Placa: GTM0014
Data: 00 / 00 / 0000
Tipo Manutencao: (1-Corretiva / 2-Preventiva)
Hodometro:

Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
Desis Fim          Retrn          MenuF MenuP
Connected to bhmvt.prodemge.gov.br port 23 12/23 NUM 09:47:27 IBM-3278-2
```

```
Ambiente Teste - SIAD
-----
Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser excluída.
NFROT279          S I A D          PRODEMGE
VFROT278          Estado de Minas Gerais 20.11.2019
M1369689          Exclui Baixa de Veiculo 09:45

Unidade Processadora : 1259051 - ALMOX VIRT/ICTRAN

Informe:

Placa: GTM0014
Data: 00 / 00 / 0000
Tipo Manutencao: (1-Corretiva / 2-Preventiva)
Hodometro:

Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
Desis Fim          Retrn          MenuF MenuP
Connected to bhmvt.prodemge.gov.br port 23 12/23 NUM 09:46:22 IBM-3278-2
```

Com a integração, várias ações serão executadas automaticamente. Dessa forma, as informações inseridas manualmente no **SIAD** devem estar corretas e atualizadas.

Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser alterada.

```

Ambiente Teste - SIAO
Host Edit View Options Tools Help
Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser alterada.
NFROT279          S I A D          PRODEMGE
VFROT278          Estado de Minas Gerais 20.11.2019
M1369689          Altera Baixa de Veiculo 09:47

Unidade Processadora : 1259051 - ALMOX VIRT/1CTRAN

Informe:

Placa: GTM0014
Data: 00 / 00 / 0000
Tipo Manutencao:          (1-Corretiva / 2-Preventiva)
Hodometro:

Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
Desis Fim          Retrn          MenuF MenuP

Connected to bhmvst.prodemge.gov.br port 23
12/23 NUM 09:47:27 IBM-3278-2
    
```

Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser excluída.

```

Ambiente Teste - SIAO
Host Edit View Options Tools Help
Baixa realizada pelo TICKET LOG não pode ser excluída.
NFROT279          S I A D          PRODEMGE
VFROT278          Estado de Minas Gerais 20.11.2019
M1369689          Exclui Baixa de Veiculo 09:45

Unidade Processadora : 1259051 - ALMOX VIRT/1CTRAN

Informe:

Placa: GTM0014
Data: 00 / 00 / 0000
Tipo Manutencao:          (1-Corretiva / 2-Preventiva)
Hodometro:

Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
Desis Fim          Retrn          MenuF MenuP

Connected to bhmvst.prodemge.gov.br port 23
12/23 NUM 09:46:22 IBM-3278-2
    
```

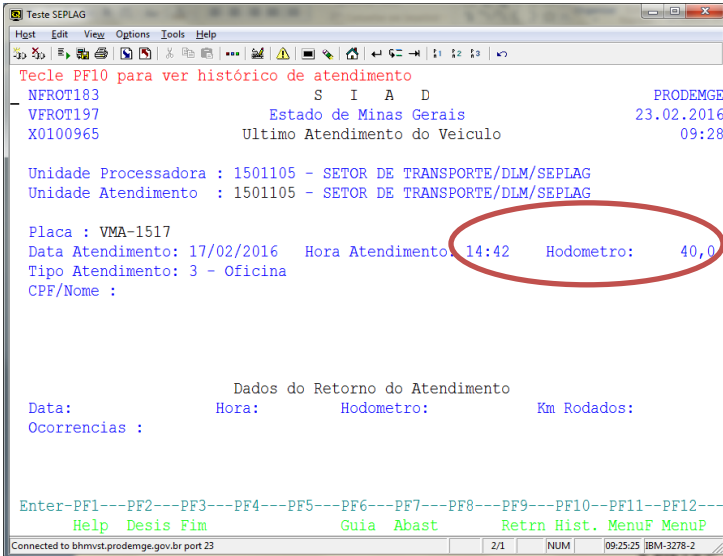
Diferentemente dos veículos da base do ESTADO, os veículos da base **CONVENIADOS** não necessitam de **atendimento aberto** para serem registrados para manutenção.

Nesta situação, basta o veículo estar **“EM USO”**.

Tipo do veículo	Status “EM USO”	Atendimento ABERTO	Hodômetro atualizado	Condutor ATIVO e do mesmo órgão/entidade
ESTADO	√	√	√	√
CONVENIADO	√	N/A	√	√

Importante: Os veículos **LOCADOS NÃO** poderão ser mantidos pelo contrato com a Ticket Log em hipótese alguma.

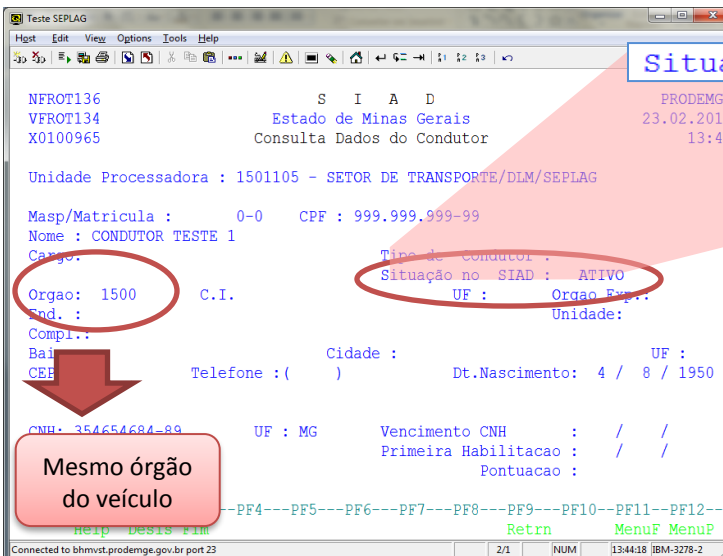
4. Se o hodômetro está **ATUALIZADO**



O hodômetro do atendimento deve estar **atualizado** de acordo com o aquele registrado no veículo. Caso haja divergências, a manutenção será impedida. O valor do hodômetro informado no **SOU LOG**, no momento do registro de entrada, atualizará a base do **SIAD**.

5. Se o condutor responsável pela entrega e retirada é do **MESMO ÓRGÃO** do veículo.

6. Se o condutor responsável pela entrega e retirada está **ATIVO**.



Situação no SIAD : **ATIVO**

Somente condutor do mesmo órgão está permitido entregar ou retirar o veículo da oficina. A verificação é feita via sistema. Ainda, o condutor só conseguirá proceder com a entrega ou retirada se ele estiver ativo no **SIAD**.

Mesmo órgão
do veículo

8.4 Procedimentos

No caso da identificação de alguma **inconsistência**, o **SOU LOG** informará que o condutor ou o veículo **não se encontra apto** para proceder com o registro de manutenção.

Neste caso, a irregularidade deve ser corrigida pelo Gestor de Frota antes de nova tentativa de registro.

Registro de Chegada de Veículos

VEÍCULO

* Placa: HMG8811 M.BENZ313CDI SPRINTERF 🔍

* Cliente: GOV MG

CONTINUAR

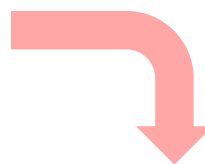
Registro de Chegada de Veículos

Não foi possível registrar a Ordem de Serviço pois há restrições para esta Placa no sistema do cliente (GOV MG). CPF CONDUTOR INEXIST. SIAD (E.0004)

[Voltar]

Somente se todas as condições forem satisfeitas, o registro de entrada poderá ocorrer.

- 1 • O veículo deve estar na **BASE SIAD**
- 2 • O veículo deve estar **EM USO** (status "A")
- 3 • O veículo deve estar com **ATENDIMENTO ABERTO**
- 4 • O hodômetro deve estar sempre **ATUALIZADO**
- 5 • O condutor deve ser do **MESMO ÓRGÃO/ENTIDADE** do veículo
- 6 • O condutor deve estar **ATIVO**



Registro de Chegada de Veículos

VEÍCULO

Placa: TES0001 GOL BX

Sucesso

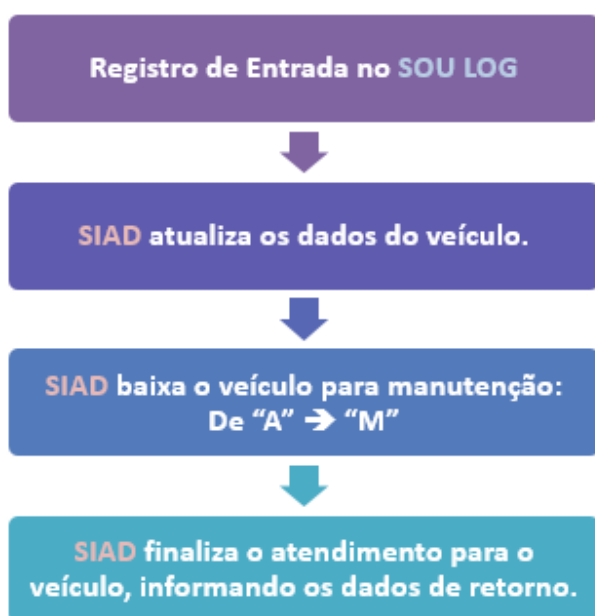
Ordem de Serviço Cadastrada!

OK

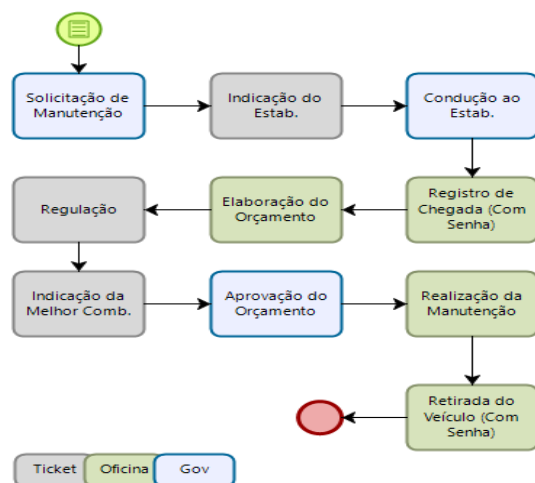
* Telefone do Responsável: 123456789

ALTERAR IMPRIMIR IR PARA ORDEM DE SERVIÇO

Não havendo problemas, o SOU LOG informa sobre o sucesso no registro de entrada (Com inserção de senha do condutor obrigatória) ao SIAD, que realiza as seguintes ações automaticamente:



Após estas ações, o processo de manutenção ocorre normalmente no **SOU LOG**.

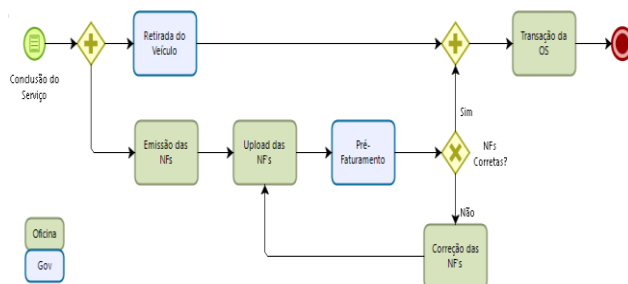


Ao término da manutenção, o veículo deve ser retirado por condutor apto mediante senha de autorização. Ao ocorrer o registro da retirada com sucesso, são realizadas as ações:



Após estas ações, inicia-se o processo de pré-faturamento no **SOU LOG**, conforme já apresentado.

Pré-Faturamento



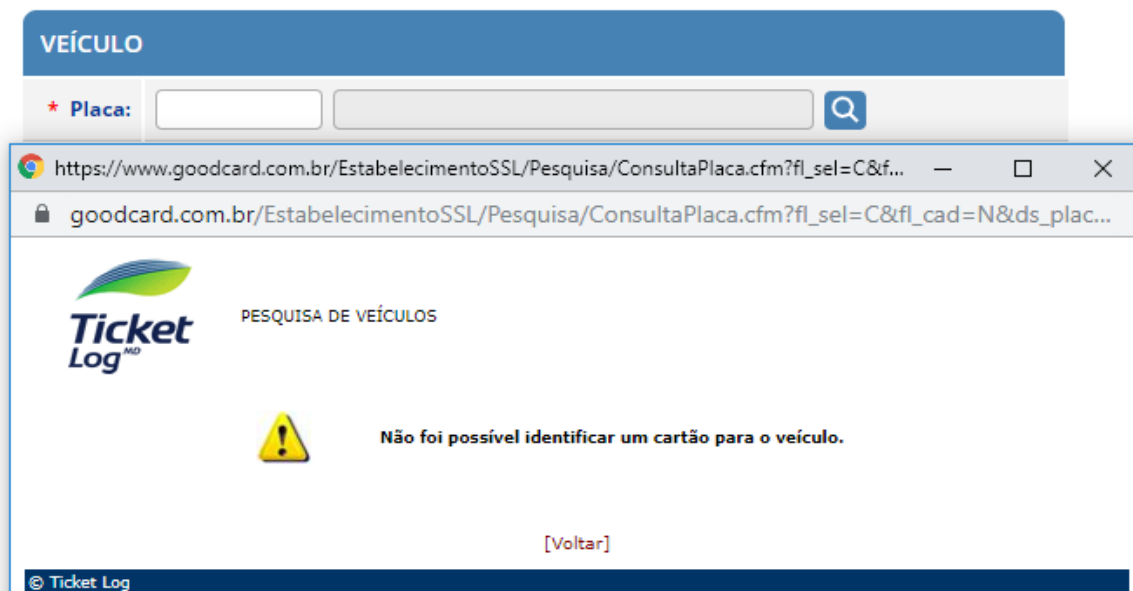
Finalizado o pré-faturamento (após aprovação do Gestor de Frota), o SOU LOG envia, no dia seguinte, os dados da manutenção ao SIAD, que atualiza as informações sobre a manutenção. Essas informações ficarão disponíveis para futuras consultas no Armazém de Dados do SIAD.



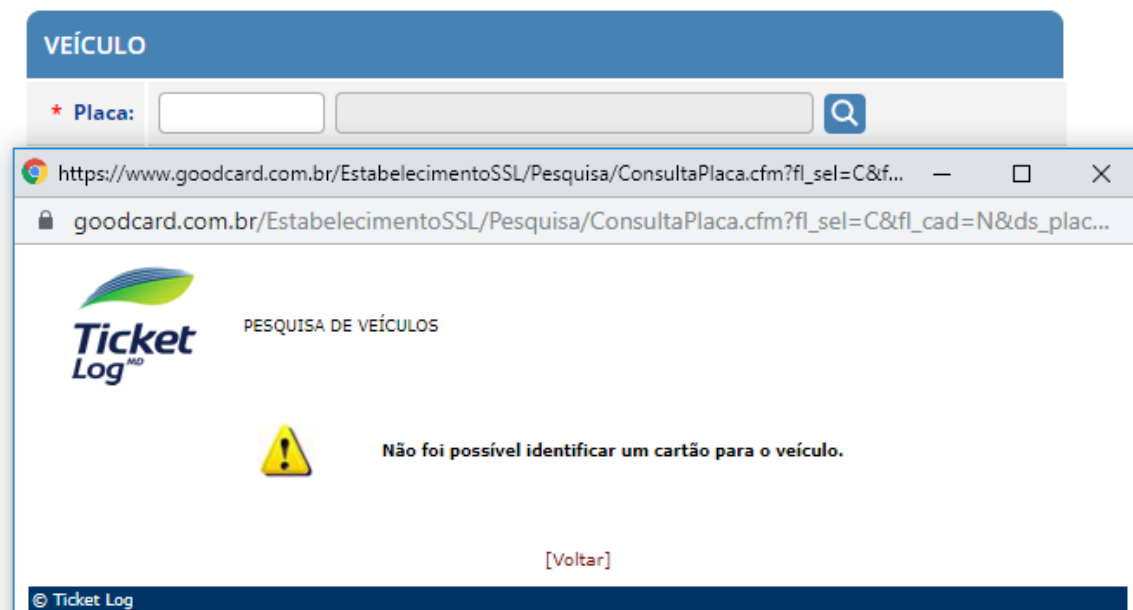
Nenhuma manutenção realizada via **SOU LOG** deve ser inserida no **SIAD** manualmente. Todos os dados das manutenções serão inseridos automaticamente no **SIAD** via carga de dados gerada pelo **SOU LOG**.

8.5 Exemplos de Registro de Entrada Recusados

1. Tentativa de registro de veículo que não esteja na **Base do Estado ou Conveniado**:
O veículo sequer constará no **SOU LOG** para o registro.



2. Tentativa de registro de veículo que **NÃO** esteja **EM USO** – status "A"



3. Tentativa de registro de veículo que **NÃO** possua **atendimento aberto**:

The screenshot shows the Ticket Log system interface. At the top, there is a header with the Ticket Log logo, the text "AUTO POSTO QUADROS 12345555555" and "Código do Estabelecimento: 137480". To the right, there are navigation links: "Mensagens com o Gestor", "Meus Dados Cadastrais", "Atendimento", "Consulta", "Cadastros", "Operacional", "Relatórios", and "Geral". The main content area is titled "Registro de Chegada de Veículos" and displays the following error message: "Não foi possível registrar a Ordem de Serviço pois há restrições para esta Placa no sistema do cliente (GOV MG). EM USO/SEM ATENDIM. ABERTO (E.0007)". Below the message is a "[Voltar]" button. In the bottom right corner, there is a circular profile picture of a woman. The footer contains the text "© 2019 Ticket Log".

4. Tentativa de registro de veículo cujo hodômetro seja maior ao informado no atendimento, ou que esteja **superior a 10.000 Km**:

The screenshot shows the Ticket Log system interface. At the top, there is a header with the Ticket Log logo, the text "AUTO POSTO QUADROS 12345555555" and "Código do Estabelecimento: 137480". To the right, there are navigation links: "Mensagens com o Gestor", "Meus Dados Cadastrais", "Atendimento", "Consulta", "Cadastros", "Operacional", "Relatórios", and "Geral". The main content area is titled "Registro de Chegada de Veículos" and displays a form for vehicle registration. The form has a blue header "VEÍCULO" and contains the following fields: "Placa:" with the value "HMG8811" and "M.BENZ313CDI SPRINTERF", and "Cliente:" with the value "GOV MG". Below the form is a "CONTINUAR" button. Below the form, there is an error message: "Não foi possível registrar a Chegada do Veículo pois há restrições para esta Placa no sistema do cliente. (GOV MG). QT KM RODADO SUPERIOR A 10.000 (E.0)". Below the message is a "[Voltar]" button. In the bottom right corner, there is a circular profile picture of a woman. The footer contains the text "© 2019 Ticket Log".

5. Tentativa de registro de veículo com condutor **de outro órgão**:

The screenshot shows a web interface for vehicle registration. At the top, there's a header 'VEÍCULO'. Below it, there are input fields for 'Placa:' (GTM0014) and 'ELEF.', and 'Cliente:' (GOV MG - TESTE). A section titled 'MANUTENÇÃO CORRETIVA' contains several fields: '* Quilometragem', '* Moto', '* Relato do Moto', and '* Telefone do Responsável pelo Veículo:' (0000000000). A modal window titled 'Autenticação Motorista' is overlaid on the form. The modal has a red error message: 'Veículo não pertence ao mesmo ÓRGÃO do motorista.' Below the message is a 'Senha do Motorista' field with six dots. A 'Confirmar' button is at the bottom right of the modal. At the bottom of the form, there is a 'REGISTRAR' button.

6. Tentativa de registro de veículo com condutor com status **diferente de ATIVO – “A”**:

The screenshot shows a web application interface. At the top, there's a header with the 'Ticket Log' logo and 'AUTO POSTO QUADROS 12345555555'. Below the logo, it says 'Código do Estabelecimento: 137480'. There are navigation links: 'Mensagens com o Gestor', 'Meus Dados Cadastrais', 'Atendimento', 'Consulta', 'Cadastros', 'Operacional', 'Relatórios', and 'Geral'. The main content area displays an error message: 'Não foi possível registrar a Ordem de Serviço pois há restrições para esta Placa no sistema do cliente (GOV MG). CONDUTOR INATIVO (E.0006)'. Below the message is a '[Voltar]' link. In the bottom right corner, there is a circular icon of a woman. At the bottom left, there is a copyright notice: '© 2019 Ticket Log'.

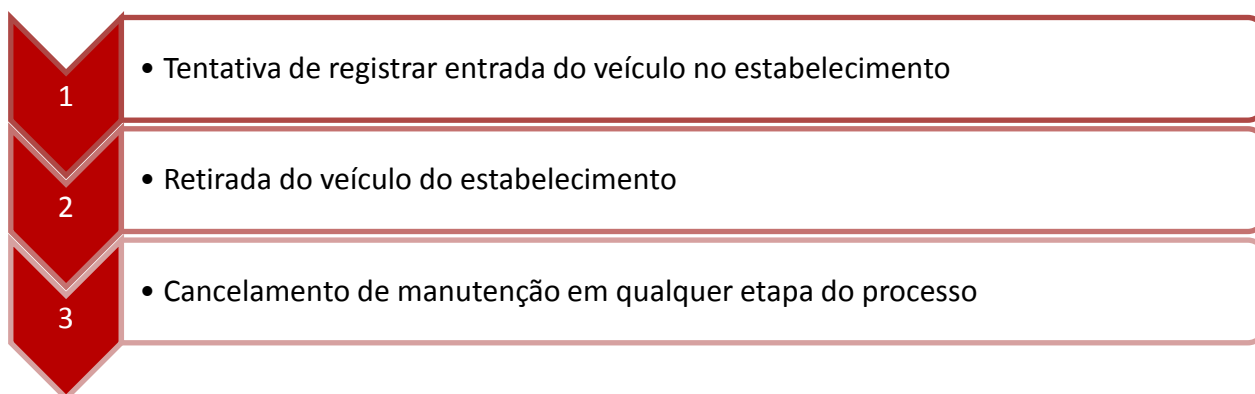
8.6 Contingência

Para que a integração funcione corretamente, é necessário que a comunicação entre os sistemas esteja **ATIVA**.

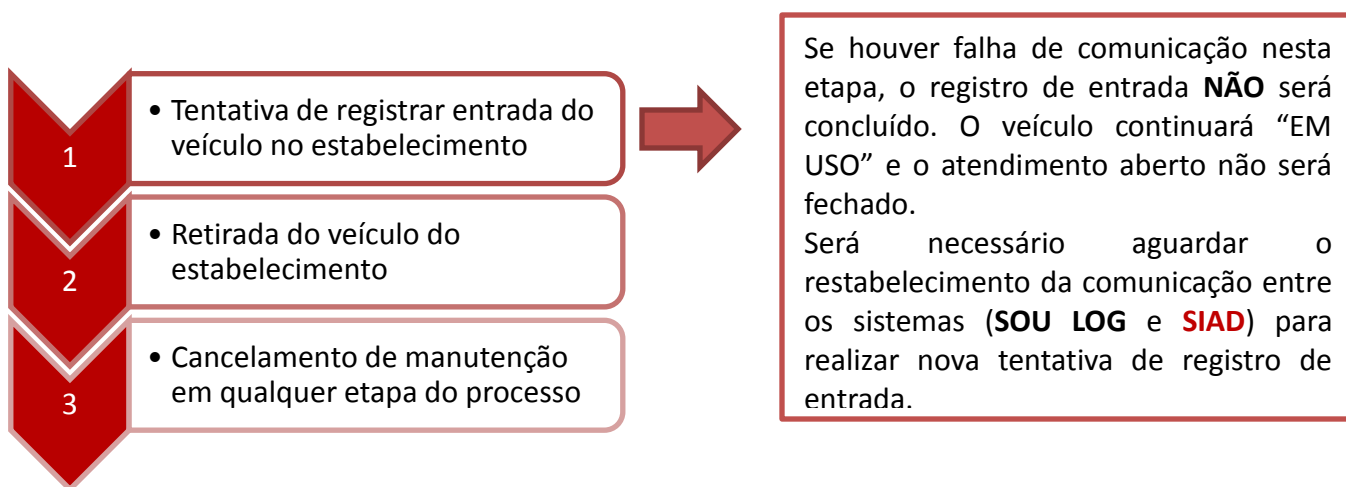
Porém, como forma de precaução, foram desenvolvidas regras para tratar a manutenção em casos de falhas de comunicação.



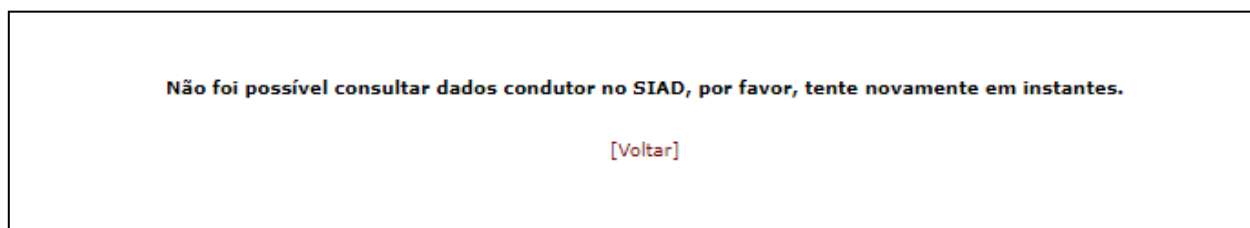
Abaixo, estão listadas algumas **ações de contingência** no caso de falha de comunicação:



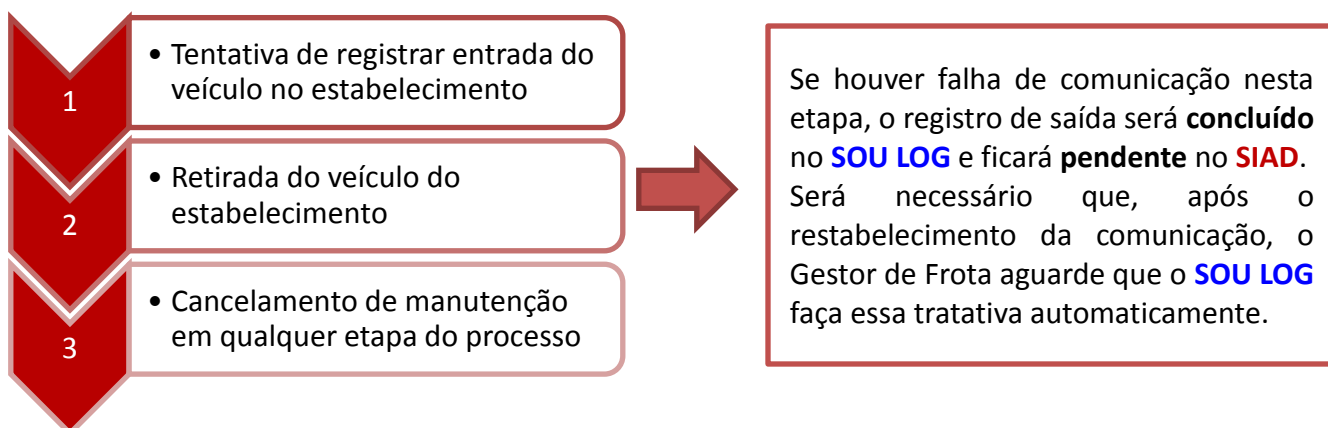
Falha de comunicação no **registro de entrada** do veículo do estabelecimento:



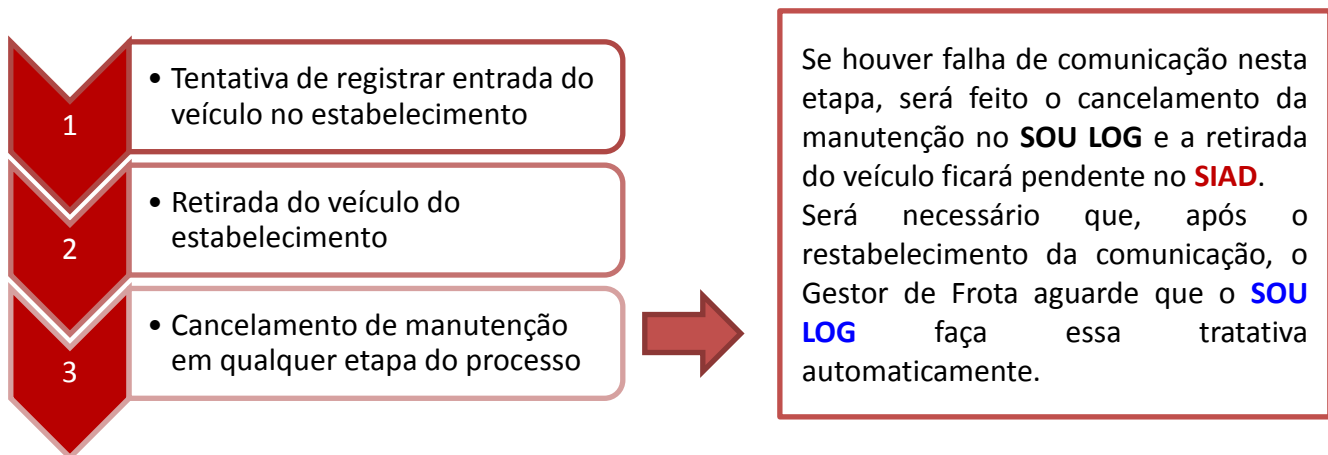
Falha de comunicação no **registro de entrada** do veículo do estabelecimento:



Falha de comunicação na **retirada** do veículo do estabelecimento:



Falha de comunicação no **cancelamento** da manutenção



Em caso de falha de comunicação na retirada do veículo ou no cancelamento da manutenção, a informação da retirada física do veículo do estabelecimento deve ser informada ao **SIAD** após o restabelecimento da comunicação entre os sistemas.

Esse processo será realizado de forma **automática**, novas requisições serão realizadas periodicamente até a que retirada seja registrada no SIAD.

- I. Casos de exceção serão tratados pela Ticket Log diretamente com os responsáveis.

9. Contatos para o acompanhamento dos Contratos

São apresentados a seguir os contatos dos responsáveis, bem como os temas sob a sua responsabilidade, para a solução de dificuldades encontradas na execução dos contratos do Modelo de Manutenção de Veículos:

TICKET LOG – Gestor Dedicado

Treinamentos de usuários, cadastro e senhas de acesso, e outros.

Nome: Diego Adalto Gomes Corgozinho

Telefone: (031) 97133-8348

E-mail: diego.corgozinho@edenred.com

TICKET LOG – Suporte Técnico (Canal Exclusivo para o Governo de Minas)

Telefone: 0800 648 4008

Opção 2 – Suporte Técnico

Dificuldades relacionadas à atuação da equipe plataforma e à realização das manutenções

Nome: Maurício Rudemir– Consultor Técnico

E-mail: operacao.mg@edenred.com

TICKET LOG – Central de Atendimento (Canal Exclusivo para o Governo de Minas)

Telefone: 0800 648 4008

Opção 1 - Socorro

Solicitação de guincho em caso de socorro ou remoção de veículo / Dúvidas relacionadas aos agendamentos

E-mail: agendamento.mg@edenred.com

TICKET LOG – Relacionamento Comercial

Dificuldades relacionadas ao sistema SOU LOG e ao cumprimento das obrigações contratuais

Nome: Bruna Aparecida de Souza

Telefone: 11 972715811

E-mail: bruna.aparecida@edenred.com

TICKET LOG – Relacionamento Financeiro

Dificuldades relacionadas ao sistema SOU LOG e ao cumprimento das obrigações contratuais

Nome: Bruna da Silva Rocha

Telefone: 11 969697411

E-mail: bruna.rocha@edenred.com

Contatos na SEPLAG para dificuldades relacionadas à utilização do Modelo GTM:

Nome: Equipe GTM

E-mail: gtm@planejamento.mg.gov.br