

ARP SEGER Nº 001/2026

Fluxos para Operacionalização do Almoxarifado Virtual – AVIES

Cartilha com os quatro fluxos principais que delineiam a operacionalização da solução, desde a implantação até a medição de resultados.



Sumário

Os quatro fluxos que estruturam a operacionalização do AVIES:



Implantação e Adesão dos Contratantes



Solicitação, Aprovação e Entrega de Materiais



Conferência, Contestação e Regularização das Entregas

Medição de Resultados, Faturamento e Pagamento

Alguns Marcos Importantes

Publicação no
PNCP:
10/02/2026

Reunião Inicial
(Kickoff):
24/02/2026

Reunião e
Apresentação
Implantação:
09/03/2026

Início da
formalização
dos contratos:
11/06/2026

Implantação da Solução

60 dias

Prazo Inicial

dias previstos para implantação



+60 dias

Prorrogação

prorrogação excepcional concedida



120 dias

Prazo Total

Atividades Realizadas

- ☐ Disponibilização da plataforma;
- ☐ Parametrização do sistema;
- ☐ Cadastramento inicial da estrutura organizacional;
- ☐ Homologação da solução;
- ☐ Testes operacionais;
- ☐ Adequações técnicas;
- ☐ Preparação do ambiente para utilização pelos contratantes.

Referências: Itens 6.1.6 e 6.1.7, e Item 5.5 do Anexo I.E, do Termo de Referência

Formalização dos contratos



Preparação da Operação

Durante a implantação, foram realizados os procedimentos necessários para preparação da operação e definição da estratégia de treinamento dos órgãos e entidades participantes.

A partir de **12/06/2026**:

- Sistema apto para receber os cadastros dos órgãos contratantes;
- Órgãos podem celebrar contratos decorrentes da ARP;
- Solicitação de entrada na operação do Almojarifado Virtual.

Referência: Itens 6.1.7.6 e 6.13 do Termo de Referência

Cadastro e Treinamento dos Usuários

Cadastro e Parametrização

Após a assinatura do contrato, a contratada realiza:

- Cadastramento do órgão/entidade;
- Cadastramento das unidades administrativas;
- Cadastramento dos usuários;
- Configuração dos perfis de acesso;
- Parametrização inicial da operação.

 **Prazo:** até 5 dias úteis (prorrogável por igual período, mediante justificativa aceita pela SEGER)

Referência: Item 6.1.7.2 do Termo de Referência

Treinamento dos Usuários

Após o cadastro, a contratada promove treinamento específico sobre a utilização do sistema de Almoxarifado Virtual e demais operações a ele ligadas.

 **Prazo:** até 10 dias úteis. Somente após o treinamento o órgão/entidade estarão aptos a utilizar a plataforma. Trata-se de etapa obrigatória

Referências: Itens 6.1.7.6 e 6.13 do Termo de Referência

Solicitantes

Aprovadores

Gestores

Fiscais do Contrato

Solicitação e Aprovação dos Pedidos

1.1 1ª Janela de Solicitação

Dia 1 ao dia 10 do mês

1.2 1ª Janela de Aprovação

Dia 11 ao dia 15 do mês

2.1 2ª Janela de Solicitação

Dia 16 ao dia 25 do mês

2.2 2ª Janela de Aprovação

Dia 26 até o último dia do mês

Cada unidade administrativa pode realizar pedidos em **duas janelas mensais**. Após a solicitação, o pedido segue para o aprovador nas janelas correspondentes.

Referências: Itens 6.4.4.1, 6.4.4.2 e 6.4.5 do TR



Atuação do Aprovador e Valor Mínimo

Ao receber o pedido, o Aprovador poderá:

- Aprovar o Pedido;
 - Ajustar e Aprovar;
 - Reprovar; ou
 - Concatenar Pedidos
- de unidades com mesmo endereço de entrega

Referência: Item 6.4.8 do TR

Valor Mínimo por Pedido:

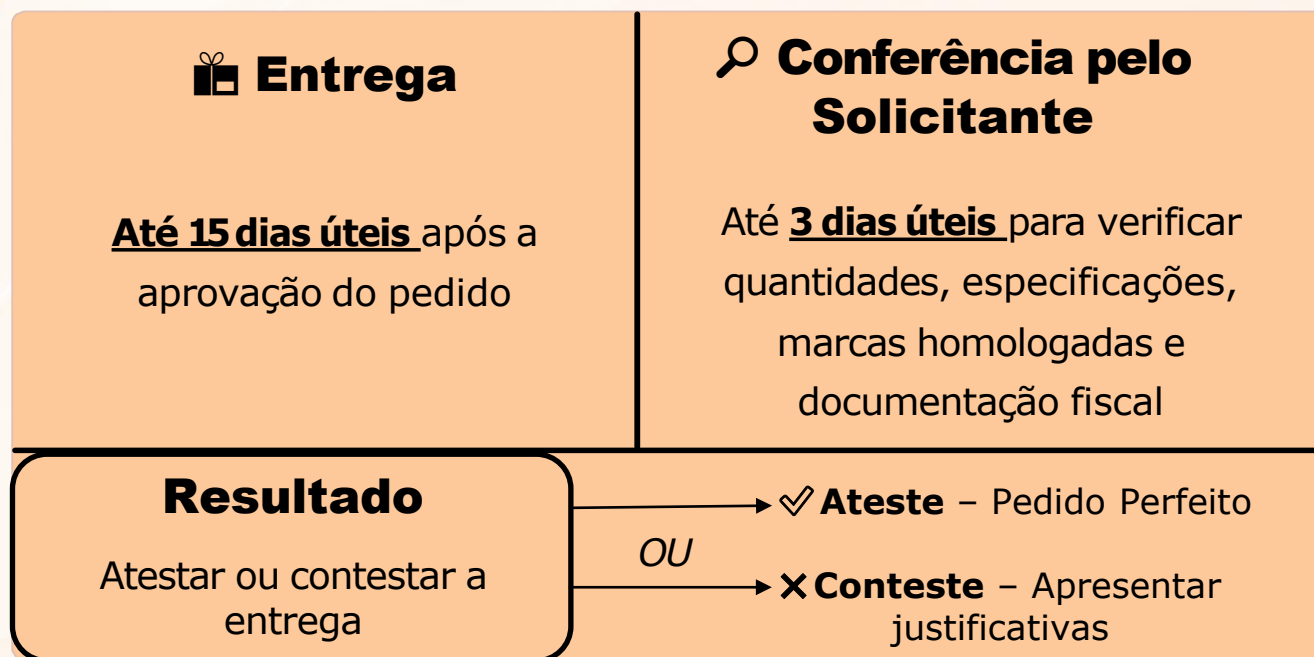
R\$ 400,00

Pedidos abaixo do valor mínimo podem ser:

- Ajustados;
- Concatenados com outro pedido; ou
- Aguardar nova oportunidade de concatenação.

Referências: Itens 6.4.6, 6.4.6.1, 6.4.10, 6.4.11 e 6.4.12 do TR

Entrega e Conferência dos Materiais



Referências: Itens 6.5.1 e 6.6.2 do Termo de Referência



Contestação e Entrega Corretiva



Se houver contestação → Análise da Contratada:

Até **2 dias úteis** para analisar a contestação e justificativas apresentadas pelo Contratante.

Análise da Contestação e Entrega Corretiva:

Se a contestação for aceita:

- até **15 dias úteis** para realizar a entrega, **sem custos adicionais** ao Contratante;

Se a contestação **não** for aceita:

- o pedido será submetido ao gestor do contrato para análise com o status de pedido imperfeito.
- Após a decisão final, cabendo a necessidade de nova entrega, o Contratado terá o prazo de até **10 dias úteis** para a entrega corretiva do pedido.

Avaliação Mensal e IMR

Encerramento do Ciclo Mensal

Ao final de cada mês, a fiscalização avalia a execução contratual e verifica os indicadores do IMR.

Crítérios Avaliados

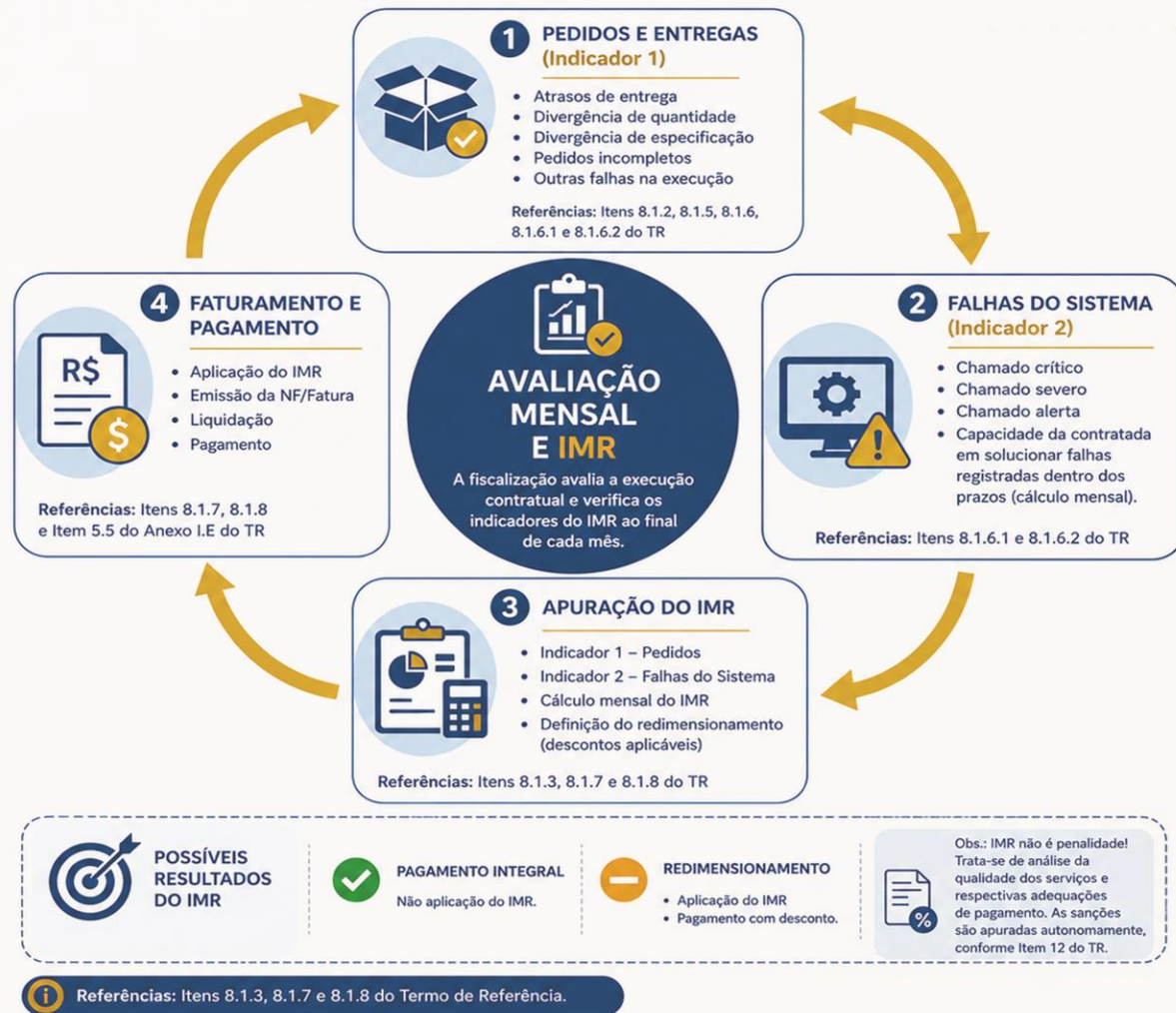
- Cumprimento dos prazos de entrega
- Conformidade dos pedidos entregues
- Resolução de falhas operacionais do sistema
- Qualidade geral da prestação dos serviços

 **Termo Circunstanciado Provisório:** emitido pela fiscalização e encaminhado ao gestor do contrato.

Referências: Itens 8.1.2, 8.1.5, 8.1.6, 8.1.6.1 e 8.1.6.2 do TR

10 Indicadores e Aplicação do IMR

Ciclo mensal de avaliação, aplicação do IMR e pagamento.



Indicadores e Aplicação do IMR

Indicador 1 — Pedidos

- Atrasos de entrega
- Divergência de quantidade
- Divergência de especificação
- Pedidos incompletos
- Outras falhas na execução

Indicador 2 — Falhas do Sistema

Capacidade da contratada em solucionar falhas registradas dentro dos prazos. Cálculo mensal.

Possíveis Resultados do IMR

a) Pagamento Integral

Não aplicação do IMR

b) Redimensionamento

Aplicação do IMR e Pagamento com Desconto

Obs: IMR não é penalidade! Trata-se de análise da qualidade dos serviços as respectivas adequações de pagamento. As sanções são apuradas autonomamente, conforme Item 12 do Termo de Referência.

Faturamento e Pagamento

Descontos do IMR — Indicador 1

Dimensão Aferida	Tipo de Pedido	Desconto a ser Aplicado
Atraso na Entrega	Pedido Original	0,68% ao dia do valor total do pedido.
	Pedido Corretivo	1,02% ao dia do valor da entrega corretiva.
Problema na Conformidade do Pedido	Pedido Original	21,16% da TAL do valor referente à parte imperfeita do pedido, considerando a soma do valor dos itens que causaram o conteste.
	Pedido Corretivo	31,74% da TAL do valor referente à parte imperfeita da entrega corretiva.

Descontos do IMR — Indicador 2

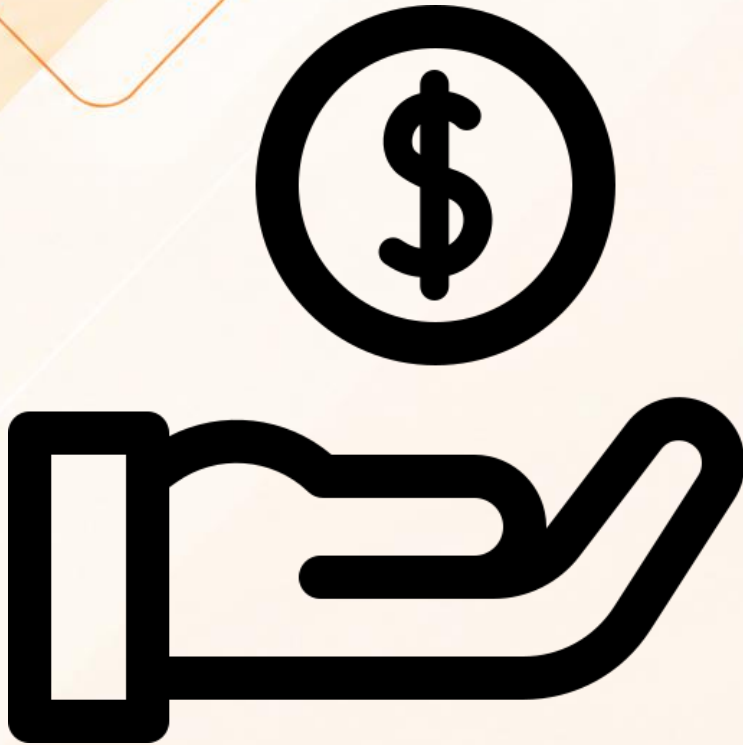
Quando inferior a **95%**:

- Chamado crítico: **valor total do serviço x 0,5%**
- Chamado severo: **valor total do serviço x 0,3%**
- Chamado alerta: **valor total do serviço x 0,1%**

⚠ Limite máximo: **3%** por ciclo de faturamento

Referências: Itens 8.1.7 e 8.1.8 do Termo de Referência

Faturamento e Pagamento



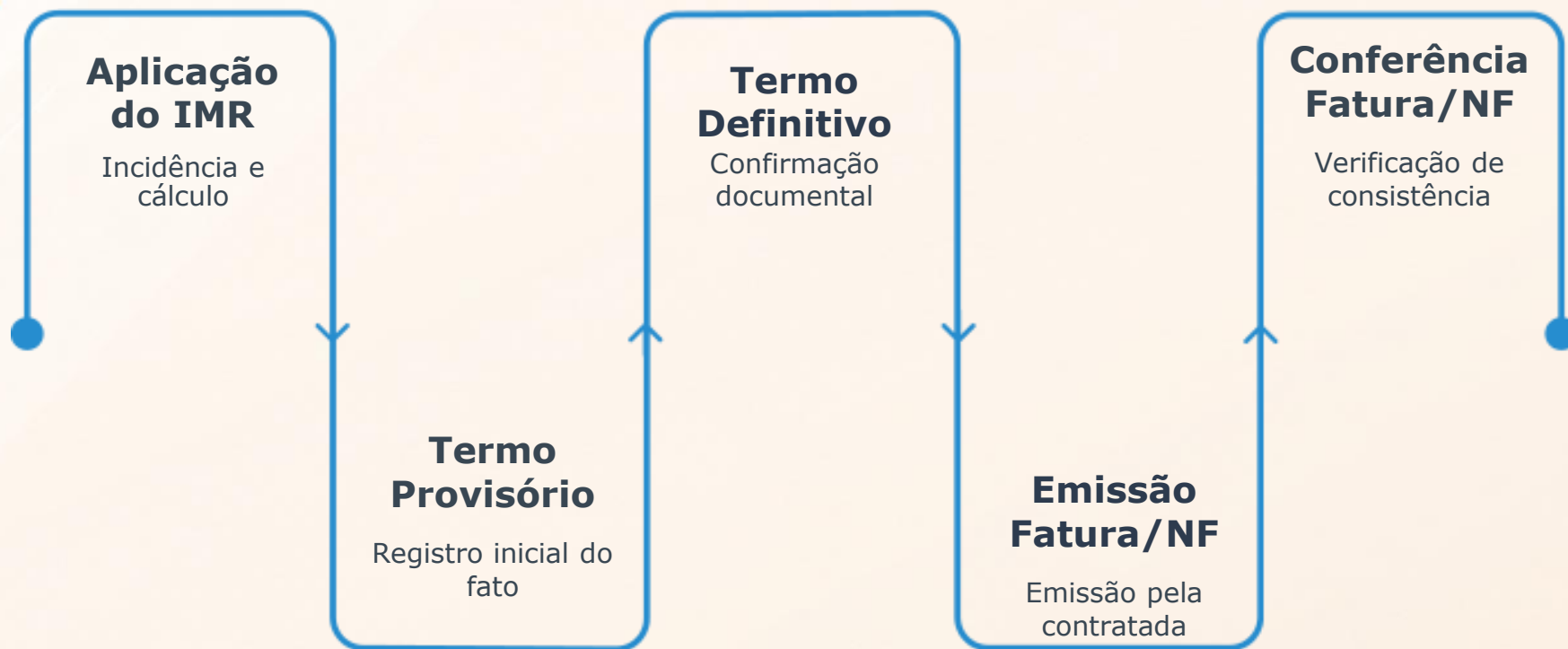
Nota Fiscal/Fatura e Pagamento

- Emissão autorizada somente após recebimento definitivo;
- Nota deve refletir o valor apurado após o IMR;
- Conferência: validade, divergências, inconsistências, rasuras e compatibilidade de valores;
- Se houver erros: nota devolvida, prazo suspenso, nova contagem após reapresentação;
- Liquidação da despesa após conferência documental;
- Pagamento por **ordem bancária** — considera-se pago na data de emissão.

Referências: Itens 7.5.2.4, 7.5.2.5, 8.1.4, 8.4.5, 8.4.6, 8.5.1 e 8.5.2 do Termo de Referência

Linha do Tempo - Faturamento e Pagamento

Toda a rotina de cobrança, ateste e pagamento ocorre pela plataforma da contratada.



Atenção: Em caso de inconsistência na Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, estes serão devolvidos e o prazo de pagamento ficará suspenso até a reapresentação corrigida. Ref.: Item 8.4.6

Ref.: Itens 7.5.2.4, 7.5.2.5, 8.1.2, 8.1.4, 8.4.5, 8.4.6, 8.5.1 e 8.5.2 do Termo de Referência

Exemplos Práticos de Aplicação do Fluxo do AVIES

Os exemplos a seguir demonstram situações reais de utilização do Almoxarifado Virtual, auxiliando os órgãos e entidades na compreensão das etapas operacionais, dos prazos e das responsabilidades previstas no Termo de Referência.



Órgão A – Operação sem Prorrogação

12/06/2026

Formalização do contrato

19/06/2026

Cadastro, parametrização e usuários concluídos

26/06/2026

Treinamentos realizados

01/07/2026

Primeiro pedido realizado na abertura da primeira janela

15/07/2026

Pedido aprovado

Até 05/08/2026

Entrega dos materiais

10/08/2026

Conferência concluída

Resultado

☒ Participação integral na primeira janela de compras (01 a 10/07/2026).

O contratante concluiu todas as etapas dentro dos prazos regulares, sem necessidade de prorrogação.

Órgão B – Utilização da Prorrogação Prevista

12/06/2026

Contrato formalizado

26/06/2026

Cadastro concluído após prorrogação

10/07/2026

Treinamento realizado no último dia do prazo previsto

16/07/2026

Primeiro pedido realizado na segunda janela de julho

31/07/2026

Pedido aprovado

Até 21/08/2026

Entrega dos materiais

26/08/2026

Conferência concluída

Resultado

☑ Operação iniciada normalmente, com deslocamento da primeira compra para a segunda janela de julho (16 a 25/07/2026).

Mesmo com prorrogação integral do cadastro, o órgão manteve-se dentro dos prazos estabelecidos.

Cenários 3 e 4 – Pedido Abaixo do Valor Mínimo & Concatenação de Pedidos

Órgão C – Pedido Inferior ao Valor Mínimo

Pedido realizado em 03/07/2026, no valor de R\$ 250,00. Durante a aprovação, verificou-se que o valor mínimo de R\$ 400,00 não foi atingido.

Possíveis Tratamentos pelo Aprovador:

☒ **Complementar** o pedido com itens necessários

☒ **Concatenar** com outro pedido de mesma entrega

☒ Pedido aprovado em 15/07/2026 sem aguardar novo ciclo.

OU

Aguarda nova oportunidade de concatenação na próxima janela

💰 **Pedido**

R\$ 250,00

💰 **Valor mínimo exigido**

R\$ 400,00

Órgão D – Concatenação de Pedidos

Pedido 1 realizado em 08/07/2026. Na análise, foi identificado que outro pedido anterior, da mesma janela de solicitações e do mesmo endereço de entrega, poderia ser concatenado para atingir o valor mínimo.

Melhor Tratamento a ser adotado pelo Aprovador:

☒ **Concatenar** pedidos do mesmo endereço de entrega

☒ Nesse caso, o pedido será aprovado em 18/07/2026 após concatenação com o outro pedido.

OU

Complementa os pedidos com itens adicionais, para atingir o valor mínimo; ou

Aguarda nova oportunidade de aprovação na próxima janela

💰 **Pedido 1**

R\$ 180,00

💰 **Pedido 2**

R\$ 230,00

💰 **Total**

R\$ 410,00

Órgão E – Entrega sem Ocorrências



Checklist de Verificação

☒ **P e d i d o**

Autorizar o prosseguimento da entrega.

☒ **E n t r e g a**

Registrar o recebimento sem ocorrências.

☒ **Conferência concluída**

Validar itens, quantidades, conformidade de especificações, marcas e nota fiscal/fatura

☒ **A t e s t e**

Formalizar o recebimento da entrega.

Timeline

15/07/2026

Pedido aprovado

07/08/2026

Conferência e ateste

04/08/2026

Entrega realizada

☒ Entrega concluída sem ocorrências e com encerramento regular do processo.

Órgão F – Contestação da Entrega



Situação e Linha do Tempo

Após o recebimento, a unidade identificou divergências na quantidade solicitada e a entregue e formalizou a contestação para revisão do fornecimento.

- **04/08/2026** – Recebimento original dos materiais;
- **06/08/2026** – Contestação registrada na plataforma;
- **08/08/2026** – Análise da contratada e reconhecimento da divergência;
- **29/08/2026** – Entrega corretiva realizada.

☒ Regularização sem custos adicionais ao contratante.

Relembrando: Se a contestação **não** for aceita pela contratada, o pedido será submetido ao gestor do contrato para análise com o status de pedido imperfeito.

Após a decisão final, cabendo a necessidade de nova entrega, o Contratado terá o prazo de até **10 dias úteis** para a entrega corretiva do pedido.

Comparativo: Adoção Imediata vs. Cenário Conservador

Órgão G – Adoção Imediata

12/06/2026 – Contrato assinado;

19/06/2026 – Cadastro concluído;

24/06/2026 – Treinamento realizado;

01/07/2026 – Primeiro pedido realizado;

01/08/2026 - Materiais recebidos.



Utilização da solução com máxima agilidade operacional.

Órgão H – Cenário Conservador

12/06/2026 – Contrato assinado;

26/06/2026 – Cadastro concluído após utilização da prorrogação máxima;

10/07/2026 – Treinamento realizado ao final do período considerado;

16/07/2026 – Primeiro pedido realizado;

31/07/2026 - Pedido aprovado;

21/08/2026 – Entrega efetuada;

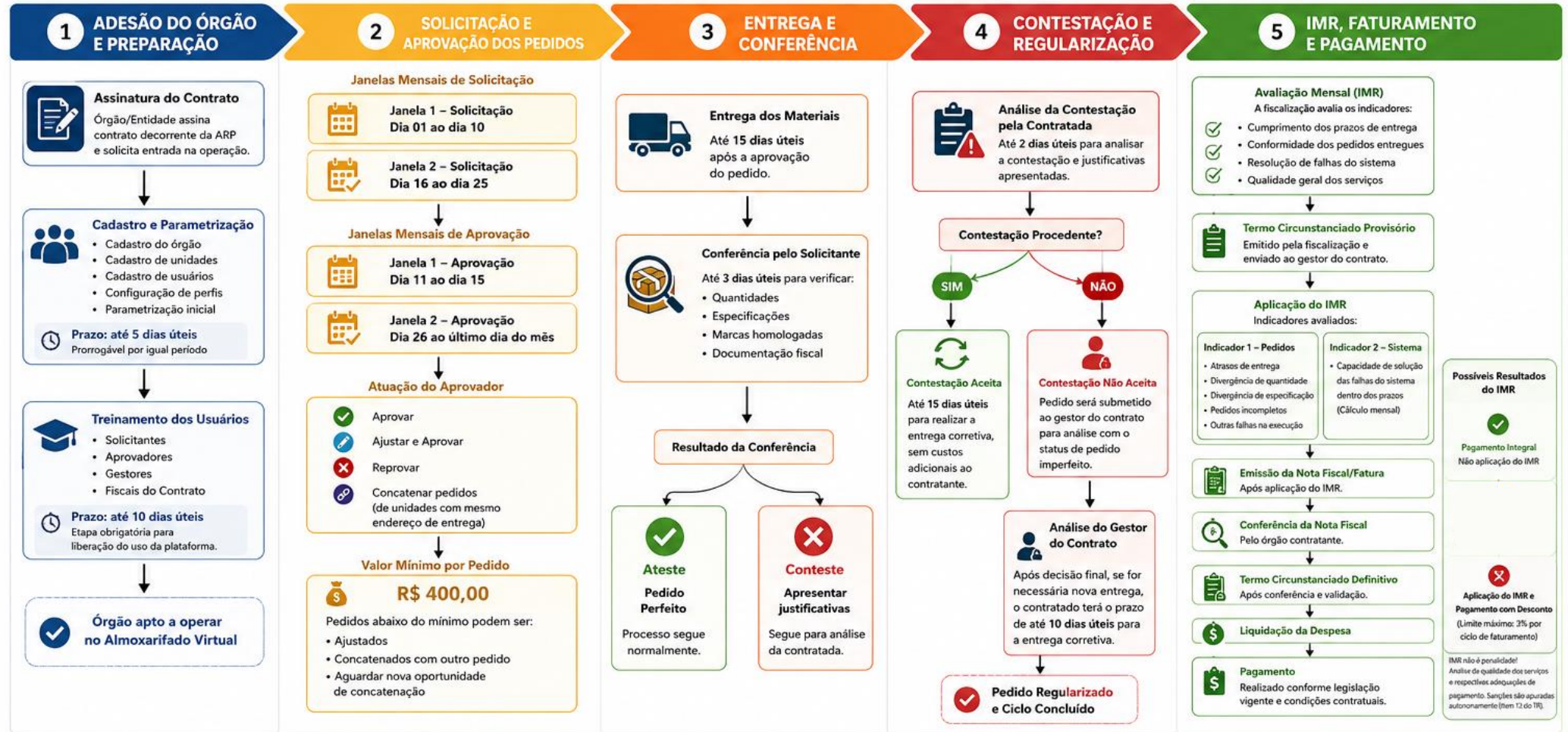
26/08/2026 - Conferência concluída.



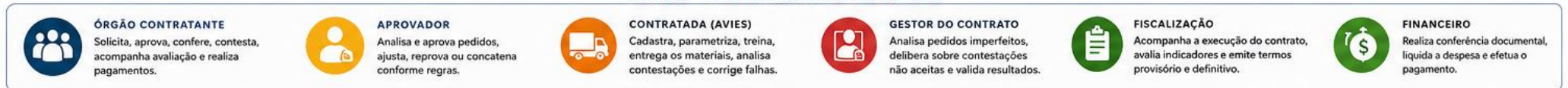
Mesmo utilizando integralmente a prorrogação prevista para cadastro e parametrização, o órgão recebe seus primeiros materiais em aproximadamente 70 dias corridos após a formalização do contrato, mantendo-se dentro dos prazos estabelecidos para implantação da solução.

FLUXO OPERACIONAL DO AVIES

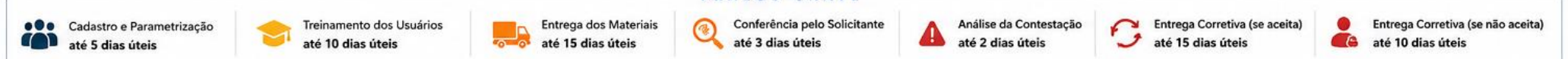
Da adesão à medição de resultados, faturamento e pagamento



PAPÉIS E RESPONSABILIDADES



PRAZOS CHAVE





Elaboração



Material elaborado pela **Gerência de Contratações Centralizadas – GECEN**, vinculada à Subsecretaria de Administração Geral – SUBAD.

SEGER

Secretaria de Estado de
Gestão e Recursos Humanos

SUBAD

Subsecretaria de
Administração Geral

GECEN

Gerência de Contratações Centralizadas

Governo do Estado do Espírito Santo.