

Termo de Referência 25/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
25/2024	158138-INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC. DA PARAIBA	CARLOS DIEGO DOS SANTOS CARVALHO	09/10/2024 14:30 (v 4.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		23381.002905.2024-68

1. Definição do objeto



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) n.º 90011/2024
(Processo Administrativo n.º 23381.002905.2024-68)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a reserva, emissão, marcação, remarcação, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, seguros-viagens e demais serviços complementares, para fins de atendimento as necessidades institucionais, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO

1	1	3719	Emissão de Bilhetes de Passagem Aérea – Voos Domésticos Nacionais. O item compreende: Assessoria, cotação, reserva e emissão.	Serviço	726	R\$ 27,51	R\$ 19.972,26
	2	3719	Emissão de Bilhetes de Passagem Aérea – Voos Internacionais. O item compreende: Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem.	Serviço	76	R\$ 27,51	R\$ 2.090,76
	3	3719	Alteração, Cancelamento e Reembolso de Bilhetes de Passagem Aérea - Voos Domésticos Nacionais e Voos Internacionais. O item compreende: Alteração, cancelamento e reembolso.	Serviço	234	R\$ 22,50	R\$ 5.265,00
			Repasse - Voos Domésticos Nacionais. O item compreende: Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e				

	4	3719	multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em V o o s Domésticos Nacionais adquiridos.	Serviço	606	R\$ 2.365,00	R\$ 1.433.190,00
	5	3719	Repasse – V o o s Internacionais. O item compreende: Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em V o o s Internacionais adquiridos.	Serviço	76	R\$ 5.470,00	R\$ 415.720,00
	6	3719	Repasse – Seguro. O item compreende: Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.	Serviço	122	R\$ 330,00	R\$ 40.260,00
	VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO					R\$ 1.916.498,02	

1.1.1. Os itens correspondentes aos repasses - 4, 5 e 6 - **NÃO** serão objeto de lances, sob pena de desclassificação das licitantes que descumprirem essa determinação, visto que tais itens se fundamentam nas estimativas de despesas da Entidade para a execução do contrato durante o período de vigência. Dessa

forma, apenas os itens correspondentes à Emissão de Bilhetes de Passagem Aérea – Voos Domésticos Nacionais, Internacionais e Alteração, Cancelamento e Reembolso de Bilhetes de Passagem Aérea - 1, 2 e 3 - estarão sujeitos à oferta de lances, em conformidade com as regras estabelecidas no edital licitatório.

1.1.2. Não serão aceitos valores unitários inferiores a R\$ 0,01 (um centavo), haja visto, o mesmo constituir-se como a menor unidade monetária nacional, nos termos da Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, sendo inviável a aceitação de valores inferiores a essa quantia, como também não serão aceitos valores unitários iguais a zero R\$ 0,00 (zero) e/ou negativos, sob pena de desclassificação das licitantes que descumprirem essa determinação;

1.1.3. As estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s) encontram-se disponibilizadas no Anexo I-A, do instrumento convocatório.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de **1 (um) ano** contado(s) do(a) data de assinatura do Termo de Contrato, prorrogável por até **10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista se tratar de uma atividade que atende às necessidades institucionais recorrentes do Órgão Contratante. Esses serviços são indispensáveis para viabilizar o deslocamento de servidores, colaboradores e convidados em atividades acadêmicas, administrativas e de extensão, sendo necessários ao longo de todo o ano, de forma contínua, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando as disposições contidas no Estudo Técnico Preliminar;

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Addendum¹ -

A inclusão dos presentes dispositivos visa garantir a regularidade, transparência e economicidade do processo licitatório, além de assegurar a correta execução do contrato. A determinação de que os itens correspondentes aos repasses 4, 5 e 6 não sejam objeto de lances, sob pena de desclassificação, baseia-se na necessidade de resguardar as estimativas de despesas da Entidade, garantindo que os valores relacionados a essas previsões sejam adequadamente cobertos durante a vigência contratual, evitando variações que possam comprometer a execução orçamentária.

A estipulação de que não serão aceitos valores unitários inferiores a R\$ 0,01, conforme a Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, justifica-se pela necessidade de observar a menor unidade monetária nacional, evitando distorções econômicas que inviabilizariam a emissão de Notas de Empenho e, conseqüentemente, o cumprimento das obrigações financeiras por parte da administração pública. A proibição de valores iguais a zero ou negativos também visa impedir propostas inviáveis e que prejudiquem a competitividade e lisura do certame.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2024**, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3. Descrição da solução

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

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

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis](#):

4.1.1. A empresa contratada deve priorizar fornecedores de transporte que adotem práticas sustentáveis, como o uso de aeronaves com menor emissão de carbono e rotas mais eficientes. A contratada também deverá adotar práticas internas de economia de energia e redução de desperdício em suas operações;

4.1.2. Para reduzir o impacto ambiental, a contratada deverá adotar o uso de bilhetes eletrônicos e documentos digitais sempre que possível, eliminando a necessidade de materiais impressos e minimizando o uso de papel;

4.1.3. A contratada deverá dar preferência a fornecedores que sigam práticas sustentáveis em sua cadeia de suprimentos, promovendo uma abordagem de responsabilidade ambiental e social ao longo de toda a operação de agenciamento de viagens.

4.1.4. O serviço de agenciamento de viagens deverá ser acessível para todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade reduzida ou deficiência. A empresa

contratada deverá garantir que as necessidades específicas desses usuários sejam atendidas de forma eficaz e inclusiva;

4.1.5. A contratada deverá adotar políticas de responsabilidade social, assegurando que suas práticas internas e as de seus fornecedores estejam em conformidade com as normas trabalhistas, respeitando os direitos dos trabalhadores e promovendo a diversidade e igualdade de oportunidades;

4.1.6. A empresa deverá fornecer relatórios periódicos sobre as práticas sustentáveis adotadas durante a execução do contrato, incluindo dados sobre a economia de recursos e a redução de impactos ambientais nas viagens realizadas.

Subcontratação

4.5. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.8. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.13. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. A execução dos serviços será iniciada a partir da assinatura do termo de contrato, conforme necessidade da CONTRATANTE.

5.1.2. A CONTRATADA será oficialmente convocada pelo CONTRATANTE para participar de uma Reunião Inicial com objetivo de apresentar o planejamento inicial da execução contratual relacionada no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento preliminar necessário para prestação dos serviços contratados.

5.1.3. Na reunião inicial, o CONTRATANTE repassará as informações do ambiente organizacional do CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

5.1.4. A reunião inicial deverá ser convocada para promover os seguintes objetivos principais:

5.1.4.1. Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços;

5.1.4.2. Apresentar o Preposto da CONTRATADA, informando o número de telefone e e-mail de contato do Preposto designado;

5.1.4.3. Apresentar o Gestor do Contrato e os Fiscais do CONTRATANTE.

5.1.5. Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma Ata de Reunião que deverá ser aprovada por todos os participantes.

5.1.6. O Representante legal e o Preposto da CONTRATADA deverão assinar o termo de contrato e demais documentos relativos a execução contratual.

5.1.7. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações:

5.1.7.1. As solicitações de serviços serão registradas no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP pela Unidade Solicitante e direcionadas à CONTRATADA, que acessará fila no referido sistema contendo as solicitações pendentes de atendimento, ou receberá a informação por e-mail ou telefone.

5.1.7.2. Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá login e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.

5.1.7.3. CONTRATADA deverá, após realizar a cotação, submetê-la à apreciação da Unidade Solicitante, pelo SCDP, ou por e-mail ou telefone, e após a escolha e aprovação, acessar, no SCDP, fila contendo as solicitações de reservas para emissões pendentes de atendimento.

5.1.7.4. Após a reserva e/ou emissão, os dados do bilhete de passagem deverão ser encaminhados pela CONTRATADA à Unidade Solicitante, pelo SCDP ou por e-mail ou telefone.

5.1.7.5. Para o perfeito cumprimento do objeto a CONTRATADA deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas pelos servidores formalmente designados pela CONTRATANTE, diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone somente por servidores formalmente designados e deverão ser regularizadas por meio

da criação de Proposta de Concessão de Diárias e Passagens - PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação.

5.1.7.6. A Unidade Solicitante deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de bilhete de passagem, atualmente contidas na [IN MTIC/SLTI n.º 3, de 11 de fevereiro de 2015](#), orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

5.1.7.6.1. A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal por unidade de todos os bilhetes de passagem emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão parcial do referido relatório, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 5 (cinco) dias úteis.

5.1.8. Central de Atendimento

5.1.8.1. A CONTRATADA deverá manter também, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, ou e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

5.1.8.2. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico 0800, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato.

5.1.8.3. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

5.1.8.4. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento e, também, encaminhado por e-mail ao solicitante.

5.1.8.5. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

5.1.8.6. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

5.1.8.7. A CONTRATANTE deverá, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

- a. Nome;
- b. E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;

- c. Matrícula no SIAPE ou equivalente;
- d. Unidade de vinculação;
- e. Cargo/função;
- f. Data de nascimento;
- g. Número do CPF;
- h. Contato telefônico.

5.1.8.8. O envio da relação citada no subitem anterior é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

5.1.8.9. Os bilhetes de passagem de voos domésticos nacionais e voos internacionais emitidos por solicitação via e-mail ou telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do bilhete de passagem emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

5.1.8.10. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem anterior.

5.1.8.11. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 5.1.9.2.2. e outras necessárias para o atendimento da demanda.

5.1.8.12. A CONTRATADA deverá permitir a realização de consultas de todos os voos disponíveis, inclusive os voos promocionais, a par de informações inseridas pelo viajante, tais como: dia, hora, cidade de origem e ou aeroporto, cidade de destino e ou aeroporto, filtrando-os de acordo com o perfil e a política de viagens vigente.

5.1.9. Emissão de Bilhetes de Passagem Aérea – Voos Domésticos Nacionais e Voos Internacionais. Este serviço compreende:

5.1.9.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.7.5., quando:

- a. não houver disponibilidade em voos sem escala/conexão ou voos com razoável tempo de duração, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a Administração Pública Federal - APF;

b. em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores tarifas, visando economicidade à Administração Pública Federal - APF.

5.1.9.2. Cotação: a cotação para emissão de bilhete de passagem realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.7.1. a 5.1.7.5 e 5.1.9.2.2.

5.1.9.2.1. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de tarifas.

5.1.9.2.2. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a. Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- b. Nome da Unidade Solicitante, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- c. Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- d. Número da Nota de Empenho;
- e. Centro de Custo utilizado;
- f. Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual;
- g. Data prevista da partida;
- h. Data prevista do retorno;
- i. Cidade de origem;
- j. Cidade de destino;
- k. Nome completo do passageiro;
- l. Data de nascimento do passageiro;
- m. Número completo do passaporte, no caso de viagem internacional;
- n. Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- o. CPF do passageiro;
- p. Telefone para contato do passageiro;

- q. Endereço eletrônico do passageiro;
- r. Classe de voo: econômica, executiva, ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- s. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- t. Eventual deficiência do passageiro.

5.1.9.2.3. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a. Apresentar 3 (três) companhias aérea distintas, no mínimo, quando possível;
- b. Priorizar voos diretos ou, quando possível, o menor tempo de duração;
- c. País/cidades de origem e destino;
- d. Duração do voo;
- e. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- f. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- g. Valor da tarifa;
- h. Valor da taxa de embarque.

5.1.9.2.4. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 2 (duas) horas para viagem nacional e 4 (quatro) horas para viagem internacional.

5.1.9.3. Reserva: a reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por trecho e observadas as disposições dos subitens 5.1.7.1. a 5.1.7.6. com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

5.1.9.3.1. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o localizador, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a unidade solicitante, visando à necessária aprovação.

5.1.9.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos itens 5.1.7.1. a 5.1.7.6., com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.1.9.4.1. As emissões deverão acontecer no prazo máximo de:

- a. 2 (duas) horas para passagem nacional;

b. 4 (quatro) horas para passagem internacional;

c. 4 (quatro) horas para seguro viagem.

5.1.9.4.2. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

5.1.9.4.3. A informação do bilhete de passagem emitido será enviada pela CONTRATADA à Unidade Solicitante e ao passageiro.

5.1.10. Seguro Viagem:

5.1.10.1. O seguro viagem deverá ser solicitado pela Unidade Solicitante com a cotação de passagem. Assim, a CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela Unidade Solicitante, em até 4 (quatro) horas após a formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de seguro viagem, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP n.º 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

5.1.10.2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de 4 (quatro) horas após autorização pela CONTRATANTE.

5.1.10.3. Os serviços de emissão de seguro viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

5.1.10.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do seguro viagem, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

5.1.11. Assento Especial:

5.1.11.1. São assentos que oferecem condições diferenciadas aos passageiros nas aeronaves, em voos domésticos nacionais e voos internacionais, em atenção aos critérios de conforto, de segurança, de logística e de mobilidade, normalmente comercializadas pelas empresas aéreas.

5.1.11.2. A solicitação de assento especial é permitida apenas em solicitações de viagens que se encaixem como excepcionalidade, quais sejam:

5.1.11.3. Garantir a segurança não apenas do proposto mas dos demais passageiros;

5.1.11.4. Garantir, com fundamento nos preceitos de ordem constitucional, a dignidade da pessoa;

5.1.11.5. Garantir a viagem para o proposto que apresente condição peculiar e/ou física que prejudique seu deslocamento (completude diferenciada, condições especiais físicas ou de saúde);

5.1.11.6. Garantir a viagem para o proposto com deficiência, que, porventura não seja atendido pelas companhias aéreas em cumprimento a legislação aplicada.

5.1.11.7. As solicitações de viagens que se encaixarem nos requisitos de excepcionalidade para emissão de passagens aéreas com assentos especiais deverão seguir o fluxo normal no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, por meio da empresa CONTRATADA.

5.1.11.8. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela Unidade Solicitante, a aquisição dos assentos especiais conforme solicitação via e-mail através de pessoas autorizadas para prestação dos serviços de agenciamento, que emitirá fatura separada das demais emissões de passagens aéreas.

5.1.11.9. A solicitação será feita por e-mail em razão do SCDP ainda não dispor deste serviço na sua estrutura sistêmica.

5.1.11.10. A CONTRATADA deverá emitir o bilhete com o assento escolhido, a apólice ou voucher, no prazo de 2 (duas) horas após autorização pela CONTRATANTE.

5.1.11.11. Os serviços de emissão de assento especial compreendem a seleção, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

5.1.11.12. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao assento especial, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

5.1.12. Alteração dos bilhetes de passagem:

5.1.12.1. A alteração do bilhete de passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a Administração Pública Federal.

5.1.12.2. A alteração do bilhete de passagem será requerida pela Unidade solicitante, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho deverá respeitar o prazo máximo de 2 (duas) horas para viagem nacional e 4 (quatro) horas para viagem internacional.

5.1.12.3. Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

5.1.12.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

5.1.12.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do bilhete de passagem original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por unidade solicitante.

5.1.13. Cancelamento de bilhetes de passagem. Este serviço compreende:

5.1.13.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.

5.1.13.1.1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à Central de Atendimento da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

5.1.13.1.2. Após o recebimento da informação, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem, no prazo máximo de 1 (uma) hora, objetivando a isenção da cobrança de taxa de no-show, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

5.1.13.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso.

5.1.13.2. O cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:

a. analisada a cotação citada no subitem 5.1.9.2., a Unidade Solicitante verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do bilhete de passagem;

b. inexistência de voos que permitam a alteração do bilhete de passagem já emitido.

5.1.13.3. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

5.1.13.4. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

5.1.14. Reembolso:

5.1.14.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, na companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

5.1.14.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do bilhete de passagem ou quando da ocorrência de noshow.

5.1.14.3 O reembolso do bilhete de passagem se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito, discriminada por Unidade Solicitante, com os detalhamentos das regras aplicadas pelas companhias aéreas e respectivos comprovantes, contendo no mínimo:

- a. Unidade solicitante
- b. Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem /destino, data do voo;
- c. Valor pago;
- d. Valor da multa;
- e. Valor do crédito.

5.1.14.4. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.1.14.5. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

5.1.14.6. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

5.1.15. Repasse:

5.1.15.1. O repasse refere-se aos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos adquiridos.

5.1.15.2. Os valores citados no subitem anterior serão repassados às companhias aéreas através da CONTRATADA e seus comprovantes deverão ser juntados ao faturamento.

5.1.16. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

5.1.16.1. Durante a vigência do contrato, os serviços de agenciamento de passagens aéreas serão disponibilizados sob demanda pela

CONTRATADA, que realizará todas as tarefas enunciadas no presente Termo de Referência e seu Apêndice, incluindo reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes.

5.1.16.2. Poderão ser realizadas reuniões gerenciais e técnicas periódicas a critério da CONTRATANTE para planejamento e execução de tarefas, visando a melhoria contínua dos processos de agenciamento e atendimento aos usuários.

5.1.16.3. As tratativas e esclarecimentos necessários entre as partes contratantes não poderão implicar em alterações nas condições e especificações contratadas, sendo vedado negociar condições diferentes das enunciadas no presente Termo de Referência e seu Apêndice.

5.1.17. Da estrutura operacional da empresa

5.1.17.1. A CONTRATADA deverá garantir atendimento ágil e eficiente na execução dos serviços, disponibilizando as passagens aéreas e serviços complementares solicitados nos horários, datas e locais préestabelecidos pela CONTRATANTE, nas quantidades requisitadas, independentemente da origem das reservas.

5.1.17.2. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata solução para eventuais problemas relacionados à emissão de passagens, como bilhetes com defeito, alterações não autorizadas, ou qualquer outra situação que comprometa a qualidade do serviço, garantindo a satisfação do cliente e a conformidade com as especificações estabelecidas.

5.1.17.3. A CONTRATADA se responsabilizará pela execução dos serviços objeto da contratação por meio de suas equipes técnicas especializadas e sistemas tecnológicos, segundo padrões de excelência em organização, eficiência, qualidade e economicidade, assegurando a melhor experiência para os usuários do Órgão CONTRATANTE.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços de agenciamento de passagens aéreas serão prestados de forma remota, através de plataforma digital e/ou canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA, sendo acessíveis pelos servidores do Órgão Contratante a partir de qualquer localidade com conexão à internet.

5.3. Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min, com disponibilidade de atendimento emergencial fora do horário comercial, incluindo finais de semana e feriados, conforme previsto nas especificações contratuais e de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as seguintes rotinas para garantir a prestação eficiente dos serviços de agenciamento de passagens aéreas:

5.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a reserva e emissão de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais conforme solicitação formal da CONTRATANTE, observando as melhores tarifas e rotas disponíveis, e garantindo a emissão no prazo máximo de 2 (duas) horas para viagem nacional e 4 (quatro) horas para viagem internacional, após o recebimento da solicitação.

5.4.2. Nos casos de cancelamento ou remarcação de passagens, a CONTRATADA deverá proceder com a alteração solicitada no prazo de até 2 (duas) horas para viagem nacional e 4 (quatro) horas para viagem internacional, garantindo o reembolso ou compensação de créditos de acordo com as políticas tarifárias das companhias aéreas e a legislação aplicável.

5.4.3. Relatórios consolidados sobre as viagens deverão ser fornecidos quando da solicitação por parte da CONTRATANTE, contendo informações detalhadas sobre reservas, emissões, cancelamentos, remarcações e reembolsos, para controle e acompanhamento por parte da CONTRATANTE.

5.4.4. A CONTRATADA deverá manter canais de atendimento disponíveis para suporte técnico e operacional em tempo integral, incluindo atendimento emergencial fora do horário comercial.

Materiais a serem disponibilizados

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.5.1. Sistema de agenciamento de viagens online, com interface amigável, para a reserva, emissão, cancelamento e remarcação de bilhetes de passagens aéreas, acessível para todos os servidores autorizados da CONTRATANTE;

5.5.2. Ferramentas de comunicação eficientes, incluindo suporte técnico via telefone, e-mail e chat online, disponíveis em tempo integral para atendimento emergencial e regular;

5.5.3. Relatórios eletrônicos detalhados, com informações sobre todas as viagens solicitadas, incluindo custos, rotas, e status das passagens, além de relatórios personalizados conforme demanda da CONTRATANTE.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1. Os quantitativos constantes do Anexo I, deste Termo de Referência são estimativas calculadas com base no histórico de execução de serviços dos últimos 12 (doze) meses, provenientes de ARP e ou contratos pactuados no período, para atendimento às respectivas unidades. De forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos;

5.6.2. Todos os demais custos da operação do CONTRATADO para a prestação dos serviços deverão estar apurados no preço dos itens que compõem o grupo que constitui objeto da contratação;

5.6.3. Deverão ser rigorosamente observadas as diretrizes estabelecidas na [Instrução Normativa MTIC/SLTI nº 3, de 11 de fevereiro de 2015](#), que define os procedimentos e orientações para a aquisição de passagens aéreas no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, garantindo conformidade com as normas de controle e eficiência no uso dos recursos públicos.

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

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.11. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do

contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.17. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.18. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo IV, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1. Tempo de resposta para reservas;

7.3.2. Percentual de emissão correta de bilhetes;

7.3.3. Tempo de atendimento para remarcação e ou cancelamento;

7.3.4. Tempo de processamento de reembolsos;

7.3.5. Percentual de emissão correta de seguros;

7.3.6. Disponibilidade do atendimento fora do horário comercial; e

7.3.7. Entrega de relatórios consolidados e detalhados das viagens.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.9.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

Liquidação

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.25. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.26. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)** de correção monetária.

Forma de pagamento

7.27. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.28. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.29.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Cessão de crédito

7.31. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

7.31.1. As cessões de crédito não abrangidas pela [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020](#) dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.32. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020](#), em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.33. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o

Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

7.34. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. ([INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos](#))

7.35. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo *MENOR PREÇO*.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será do tipo Empreitada por Preço Unitário, no qual o pagamento será efetuado com base nas unidades de serviço efetivamente prestadas, conforme preços unitários previamente definidos. Essa modalidade é adequada para os serviços de agenciamento de viagens, oferecendo flexibilidade e permitindo que o Órgão Contratante pague apenas pelos serviços realmente utilizados, como emissão de bilhetes, remarcações e cancelamentos, garantindo assim maior controle financeiro e cumprimento dos princípios de economicidade e eficiência.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

8.4. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal / Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal / Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal / Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n.º 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

8.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.23.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo **10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação.

8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

Qualificação Técnica

8.26. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.26.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.26.1.1. No mínimo 1 (um) atestado ou certidão de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a empresa licitante já executou serviços compatíveis com o objeto dessa licitação a um percentual de 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade total do bem licitado pretendido ou similar;

8.26.1.2. Deverá haver a comprovação de experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo a obrigatoriedade de os 36 (trinta e seis) meses serem ininterruptos, conforme item 10.7.1., do Anexo VII-A, da IN SEGES/MPDG n.º 05/2017;

8.26.1.3. A licitante poderá apresentar tantos atestados ou certidões de capacidade técnica quantos julgar necessários, para comprovar que já desempenhou objeto semelhante ao deste instrumento;

8.26.1.4. Os atestados ou certidões deverão possuir informações suficientes para qualificar e quantificar o fornecimento do objeto;

8.26.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.26.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.26.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço

atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.26.5. A CONTRATADA deverá possuir Certificado de Registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22, da Lei Federal n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008, combinado com o art. 18, do Decreto Federal n.º 7.381, de 17 de setembro de 2010, em plena validade;

8.26.6. A CONTRATADA deverá possuir Certificado de Registro perante a Internacional Air Transport Association – IATA;

8.26.6.1. Alternativamente, na hipótese de a empresa não dispor do Certificado de Registro perante a IATA, será admitida a apresentação de um dos seguintes documentos:

a. Comprovação de que a licitante possui vínculo jurídico contratual com, ao menos, 1 (uma) “Agência Consolidadora”, para fins de intermediação junto às companhias aéreas internacionais para emissão de passagens; ou

b. Declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas na página da Internet da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, obtida no site www.anac.gov.br, traduzidas por tradutor juramentado, comprovando que é possuidora de crédito direto e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais durante a vigência do contrato;

8.26.7. A CONTRATADA deverá apresentar declarações emitidas pelas companhias aéreas “LATAM Linhas Aéreas”, “GOL Linhas Aéreas” e “AZUL Linhas Aéreas Brasileiras” informando que a licitante está em situação regular perante as declarantes, possuindo, portanto, idoneidade creditícia e regularidade com suas obrigações contratuais e financeiras, estando, assim, autorizada a efetuar reservas, bem como emitir passagens aéreas junto às referidas empresas;

8.26.7.1. As declarações exigidas no subitem acima deverão referir-se à empresa licitante, não sendo aceitas aquelas emitidas em nome de Agências Consolidadoras com quem eventualmente mantenham vínculo jurídico contratual.

8.27. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.27.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n.º 5.764, de 1971](#);

8.27.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.27.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.27.4. O registro previsto na [Lei n.º 5.764, de 1971, art. 107](#);

8.27.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.27.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.27.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n.º 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.916.498,02

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 1.916.498,02 (um milhão, novecentos e dezesseis mil, quatrocentos e noventa e oito reais e dois centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela do Tópico 1, deste Termo de Referência.

9.1.1. Do montante especificado no item anterior, **R\$ 27.328,02 (vinte e sete mil, trezentos e vinte e oito reais e dois centavos)**, correspondem aos custos referentes à execução dos serviços de agenciamento de viagens pela empresa contratada, detalhados na planilha demonstrativa de preços unitários e totais anexada ao processo. Já o montante de **R\$ 1.889.170,00 (um milhão, oitocentos e oitenta e nove mil, cento e setenta reais)**, correspondem à parcela destinada ao repasse dos custos dos bilhetes de passagens aéreas e seguros-viagens, os quais não serão considerados parte da remuneração pelos serviços de agenciamento de turismo ([§ 2º, do art. 6º, da Instrução Normativa n.º 3, de 11 de fevereiro de 2015](#)). As estimativas desses custos foram obtidas com base na série histórica das passagens emitidas nos últimos 12 (doze) meses, abrangendo tanto voos domésticos nacionais quanto internacionais, bem como os seguros-viagens relacionados.

9.2. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

9.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

9.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

9.2.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A indicação da dotação orçamentária específica fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, por tratar-se de licitação utilizando o Sistema de Registro de Preços, nos termos do Decreto n.º 11.462/23.

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

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

VANESSA ALVES RODRIGUES DE ANDRADE

Membro da Equipe de Planejamento

VILANNI CAVALCANTI DIAS DECUSSATTI
Membro da Equipe de Planejamento