



18553149



08020.002372/2022-68



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
SECRETARIA DE GESTÃO E ENSINO EM SEGURANÇA PÚBLICA
DIRETORIA DE GESTÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO

(Prestação de serviço de Agenciamento de Passagens Aéreas)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº/2022
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08020.002372/2022-68

REGISTRO DE PREÇO

1. OBJETO

1.1. Registro de preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais e seus serviços correlatos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	DETALHAMENTO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL R\$	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL R\$
1	1	Agenciamento: Aquisição de Bilhetes de Passagem para Voos Domésticos nacional	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem – voos nacionais - assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem	3719	SERVIÇO	23.600	0,0001	2,360
	2	Agenciamento: Alteração e Cancelamento de Bilhetes de Passagem para Voos Domésticos	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem - voos nacionais - alteração, cancelamento, reembolso e cotação.	3719	SERVIÇO	3.000	0,0001	0,300
	3	Repasse - voo nacional	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão,	3719	SERVIÇO	23.600	1.605,95	37.900.420,00

			alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos nacionais adquiridos.					
	4	Repasse - assento conforto voo nacional	Valores das tarifas correspondentes ao assento conforto internacional.	3719	SERVIÇO	236	217,80	51.400,80
2	5	Agenciamento: Aquisição de passagem para voo internacional	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais - assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem; bem como, alteração, cancelamento, reembolso e cotação e emissão de seguro viagem.	3719	SERVIÇO	140	0,0001	0,0140
	6	Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem para voos internacionais	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais - alteração, cancelamento, reembolso e cotação.	3719	SERVIÇO	140	0,0001	0,0140
	7	Repasse - voo internacional	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 internacionais adquiridos.	3719	SERVIÇO	140	4.001,80	560.252,00
	8	Repasse - assento conforto voo internacional	Valores das tarifas correspondentes ao assento conforto internacional.	3719	SERVIÇO	21	400,00	8.400,00
	9	Repasse - seguro viagem para voo internacional	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos	3719	SERVIÇO	140	445,84	62.417,60

			seguros viagem contratados				
TOTAL							38.582.893,0880

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo os serviços de cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais e seus serviços correlatos, tais como: assento conforto nacional e internacional e seguro viagem internacional.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Global.

1.5. A licitação será dividida em 09 (nove) itens, divididos em 02 (dois) grupos, tendo em vista que esses itens possuem a mesma natureza, são interdependentes entre si e compõem 02 (duas) unidades do serviço a ser prestado.

1.5.1. Os itens 01, 02, 05 e 06 serão objetos de lances pelos licitantes.

1.5.2. Os itens 03, 04, 07, 08 e 09 da tabela acima não serão objetos de lances pelos licitantes. Os valores correspondentes devem, portanto, constar na proposta.

1.5.2.1. Em hipótese alguma poderão ser ofertados lances nos itens 03, 04, 07, 08 e 09 desta licitação, sob pena de desclassificação da proposta.

1.6. O Contrato terá vigência pelo período de 06 (seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.7. Quanto a reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte, com base na faculdade conferida a administração pública, com fulcro no Decreto nº 8.538/2015 e suas alterações, não haverá reserva de cota para estas empresas a saber:

*"Art. 8º Nas licitações para a aquisição de bens de natureza divisível, e desde que **não haja prejuízo para o conjunto ou o complexo do objeto**, os órgãos e as entidades contratantes deverão reservar cota de até vinte e cinco por cento do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte."*

1.8. Ainda, a exceção ao tratamento diferenciado e simplificado às microempresas e empresas de pequeno porte, está prevista no inciso II, art. 10 do Decreto nº 8.538 de 2015:

"Art. 10. Não se aplica o disposto nos art. 6º ao art. 8º quando:

I - (...)

II - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou ao complexo do objeto a ser contratado, justificadamente;"(grifou-se)

1.9. Conforme demonstra [OLIVEIRA \(2018\)](#), há uma distinção entre divisão em lotes e grupos, conforme segue:

A compreensão do tema da adjudicação pelo valor do lote requer uma diferenciação entre a figura ora em análise e a divisão em lote. É comum verificar nas defesas apresentadas ao TCU argumentos no sentido de que o art. 8º do Decreto nº 7.892/20132, que regulamenta o SRP, admite a adjudicação da licitação em lotes. Acontece, entretanto, que a hipótese do art. 8º em comento não é a mesma da adjudicação por preço global de grupo de itens. O art. 8º do Decreto do SRP trata da divisão em lotes da quantidade de um mesmo bem ou serviço.

Ele é aplicável àquelas situações em que a Administração necessita contratar um bem ou serviço em grande quantidade. Nesse contexto, a legislação brasileira, sobretudo o art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, determina que o certame deve ser dividido em parcelas – que seriam os lotes ou grupos – com quantidades definidas de um mesmo objeto, com o fim de possibilitar a participação na licitação de um maior número de empresas. Em outras palavras, a divisão em lotes é uma das espécies de parcelamento da contratação.

O fato é que muitos empresários não conseguem fornecer a grande quantidade da qual necessita o Poder Público, mas conseguem entregar o objeto licitado em um quantitativo menor. Assim, a divisão da quantidade total de um mesmo bem ou serviço em lotes com montantes menores favorece a competitividade. A divisão em lotes se verifica, por exemplo, quando uma unidade da Administração Pública precisa comprar uma quantidade considerável de cadeiras e divide o número total dessas cadeiras em diferentes lotes a serem adjudicados àqueles licitantes que apresentarem o menor preço para os respectivos grupos.

Repare-se que se trata de um mesmo bem, cuja quantidade total requerida pelo Poder Público é dividida em montantes menores que formam os lotes. Já a adjudicação por preço global de grupo de itens não é divisão, mas sim união de diferentes bens e/ou serviços em um único grupo para ser adjudicado ao licitante que apresentar o menor preço para o valor do grupo. Dessa forma, vence a licitação aquele que apresenta o menor preço para a soma dos valores de cada um dos bens e/ou serviços licitados multiplicados pelas respectivas quantidades.

No caso de um órgão necessitar contratar material de escritório, por exemplo, ele adjudicará pelo preço global de grupo de itens se unir todos os bens (caneta, lápis, borracha, régua, papel, apontador e outros) em um ou

mais lotes e determinar que a vencedora será aquela empresa que apresentar o menor preço para a soma dos valores de todos os produtos componentes do grupo multiplicados pelas suas quantidades.

1.10. Essa distinção apresentada por OLIVEIRA (2018) evidencia a peculiaridade da presente contratação. É imprescindível que seja uma única empresa vencedora de cada grupo, visto que os serviços contidos em cada conjunto de itens estão ligados intrinsecamente uns aos outros e são dependentes no que diz respeito aos seus gerenciamentos. Tal entendimento está contido no ACÓRDÃO 3081/2016 - PLENÁRIO (18562412), da relatoria do Ministro Bruno Dantas.

1.11. Diante o exposto, para este procedimento licitatório, não haverá fixação de cota reservada para microempresas e as empresas de pequeno porte, nos termos dos arts. 47 e 48, da Lei nº 123, de 14 de dezembro de 2006, tendo em vista a complexidade do objeto e gestão contratual, podendo implicar em prejuízos para a contratação e operacionalização.

1.12. Não será permitida a participação de consórcios e/ou cooperativas.

1.13. O inciso II, do Art. 15 da Lei 8.666/93, informa que, sempre que possível, as contratações públicas devem ser realizadas por meio do sistema de Registro de Preços.

Lei 8.666/93

Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão:

(...)

II - ser processadas através de sistema de registro de preços;

1.14. Com fundamento no inciso IV do Art. 3º do Decreto 7.892/2013, a presente aquisição será realizada por meio do Sistema de Registro de Preços - SRP, visto que não é possível definir previamente o quantitativo a ser contratado pela Administração:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

(...)

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

1.15. Neste sentido, levando-se em consideração as características dos serviços a serem contratados, visando a utilização intermitente do serviço, em que não é possível prever de forma precisa as demandas, será realizada a Ata de Registro de Preços, desobrigando, assim, a Administração de contratar toda a quantidade licitada, conforme prevê o art. 15, §4º da Lei 8.666/93. Ademais, ainda há a necessidade de contratar os itens do pregão em período diferentes entre si.

1.16. Em relação à divulgação da Intenção de Registro de Preços - IRP, com base no § 1º do art. 4º do Decreto nº 7.892/2013, a SEGEN optou pela não divulgação da IRP, em virtude da necessidade de realização e conclusão célere deste procedimento licitatório; o que não seria possível caso houvesse esta divulgação, visto que poderia culminar na participação de outros órgãos da administração pública, levando esta instituição a qualidade de órgão gerenciador.

Art. 4º Fica instituído o procedimento de Intenção de Registro de Preços - IRP, a ser operacionalizado por módulo do Sistema de Administração e Serviços Gerais - SIASG, que deverá ser utilizado pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG, para registro e divulgação dos itens a serem licitados e para a realização dos atos previstos nos incisos II e V do **caput** do art. 5º e dos atos previstos no inciso II e **caput** do art. 6º.

§ 1º A divulgação da intenção de registro de preços poderá ser dispensada, de forma justificada pelo órgão gerenciador. (Redação dada pelo Decreto nº 8.250, de 2.014)

1.17. A Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN/MJSP não permitirá à adesão nos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços referente ao objeto constante neste Termo de Referência - TR.

1.18. Havendo divergência entre a descrição do item apresentado pelo CATSER e o descritivo no Termo de Referência, prevalecerá as especificações do objeto estabelecidas no Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

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. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum, de caráter intermitente e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1.1. Serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

5.1.2. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços após a assinatura do contrato.

5.2. Dos requisitos necessários para o atendimento da necessidade:

5.2.1. Para cumprimento do objeto da contratação é necessário o atendimento de alguns requisitos mínimos, conforme esculpidos no art. 30 da Lei nº 8.666/93, que traz o rol taxativo das documentações que podem ser exigidas para fins de comprovação da qualificação técnica.

5.2.2. Devido a especificidade do serviço a ser realizado, para melhor atendimento e fluidez em sua prestação, os REQUISITOS DOS SISTEMAS presentes nesta contratação deverão ser averiguados pelo pregoeiro na fase de julgamento das propostas, conforme descrito neste TR.

5.3. Justificativa acerca da natureza continuada do serviço:

5.3.1. O prazo de vigência do contrato é essencial para assegurar de forma rotineira o funcionamento dos projetos e alinhamento estratégicos contidos no Mapa Estratégico 2020 - 2023 do Ministério da Justiça e Segurança Pública (RESOLUÇÃO CGE Nº 7, DE 30 DE SETEMBRO DE 2019).

5.3.2. Conforme disposto no art. 57, inciso II, da lei 8.666/93:

"A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses; (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)".

5.3.3. Nota-se que o dispositivo legal referido, introduziu uma exceção à regra geral de duração de contratos administrativos, mas não definiu o conceito de serviço de natureza contínua, incumbindo a tarefa à Doutrina e à Jurisprudência.

5.3.4. Neste sentido, com vistas ao entendimento do Tribunal de Contas da União, o contrato de fornecimento de passagens aéreas pode ser ou não considerado serviço contínuo, sendo a análise realizada de acordo com o caso concreto, conforme dispõe o Acórdão 132/2008:

" (...) Na realidade, o que caracteriza o caráter contínuo de um determinado serviço é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

30. Nesse sentido, pode-se entender, por exemplo, que o fornecimento de passagens aéreas é serviço contínuo para o TCU, já que sua suspensão acarretaria a interrupção das atividades de fiscalização ínsitas ao cumprimento da missão desta Corte.

31. Na mesma linha de raciocínio, pode-se também considerar que o mesmo serviço tem natureza contínua para uma instituição federal de ensino superior, já que as bancas de exame de teses de mestrado e de doutorado exigem a participação de professores de outras instituições e, assim, a impossibilidade de fornecimento de passagens aéreas poderia inviabilizar a própria pós-graduação a cargo daquelas entidades.

32. O mesmo não ocorreria, no entanto, com um órgão judicial cujos integrantes não tivessem necessidade de deslocar-se frequentemente por avião para oferecerem a prestação jurisdicional. Em tal situação, o serviço em foco não seria contínuo, já que não seria essencial à permanência da atividade finalística.

33. De igual modo, um serviço de vigilância permanente de instalações deve ser considerado contínuo, posto que sua cessação colocaria em risco a integridade daquele patrimônio". (grifo nosso)

5.3.5. Deste modo, com o objetivo de "fortalecer o enfrentamento à criminalidade, com enfoque em crimes violentos, organizações criminosas, corrupção e lavagem de dinheiro, inclusive com atuação na faixa de fronteira" (Mapa Estratégico 2020-2023/MJSP), o serviço de passagem aérea por hora solicitado tende atender diversos projetos relacionados a esse objetivo. Logo, a suspensão do fornecimento de passagem aérea acarretaria a interrupção de diversas atividades administrativas, tais como: capacitação, treinamento, policiamento, seminários, visitas técnicas, força tarefa, ações de mobilização, de desmobilização, de deslocamento de servidores, de colaboradores e de servidores mobilizados que desempenham suas funções ao longo do território nacional, trazendo assim grandes prejuízos para a Administração Pública.

5.3.6. É importante frisar que a Portaria nº 499 de 26 de abril de 2013 definiu, no âmbito do Ministério da Justiça, em seu art. 1º, inciso XVII, como atividade de natureza contínua, o serviço de "agenciamento de viagem e emissão de passagem aérea". Deste modo, o serviço de passagem aérea, para as secretarias: SEGEN, SENASP e SEOPI, compõe um

serviço de permanência continuada, em que sua interrupção coloca em risco o cumprimento da missão institucional, visto que o sucesso para a realização dos projetos iminentes ao Ministério da Justiça está diretamente relacionado ao deslocamento de profissionais da área de segurança pública, face a importância para o enfrentamento à criminalidade em todo território nacional.

5.3.7. Desta forma, ressalta-se que o serviço a ser contratado é de suma importância para o atendimento e execução dos projetos em andamento nas secretarias que compõem o Ministério da Justiça e Segurança Pública, em que sua ausência ou interrupção geraria transtornos e, conseqüentemente, prejuízos ao fluxo da logística da atividade fim a qual se destina as supracitadas Secretarias.

5.4. **Transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas:**

5.4.1. Não será necessária a transição contratual de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

5.4.2. **Da solução de mercado:**

5.4.3. Com o intuito de verificar as soluções de mercado, a equipe de planejamento fez o levantamento das contratações realizadas pelos órgãos e entidades públicas, realizou pesquisa de mercado com empresas especializadas na área e consultou os certames licitatórios promovidos recentemente por órgãos da administração pública, além de observar se os critérios adotados pela área demandante estão alinhados com as metodologias adotadas para a presente contratação, conforme demonstrado no ETP.

5.4.4. Diante disso, identificou-se ampla quantidade de fornecedores capazes de fornecer os serviços objeto da presente contratação.

5.4.5. De acordo com a pesquisa de mercado e as soluções de mercado, observa-se que a alternativa utilizada pela Administração Pública é a contratação de serviços de agenciamento, não sendo possível a contratação direta de passagens das próprias companhias aéreas, o que normalmente, se for o caso, é tratado diretamente pelo órgão central do SISG.

5.4.6. É importante ressaltar que a contratação de agenciamento gera também a garantia da prestação dos serviços acessórios quais sejam a assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem aérea nacional e internacional, emissão de assento especial nacional e internacional e cotação e emissão de seguro viagem a fim de atender as necessidades dos órgãos, sendo a solução adotada para a pretensa contratação.

5.5. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

6. **CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

6.1. Os critérios de sustentabilidade são aqueles previstos nas especificações do objeto e/ou obrigações da CONTRATADA e/ou no edital como requisito previsto em lei especial.

6.2. Nesse sentido, a licitante classificada provisoriamente em 1º lugar, deverá apresentar juntamente com a proposta ou, durante a fase de Julgamento da Proposta, após solicitação do Pregoeiro, a Declaração de que atenderá os requisitos de sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei nº 9.660, de 1998, Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, Núcleo Especializado Sustentabilidade, Licitações e Contratos DECOR/CGU/AGU - Abril/2016.

7. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. As solicitações de serviços serão registradas no SCDP pelo CONTRATANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará por meio de perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.

7.1.2. Excepcionalmente, em decorrência de fato que o justifique, como, por exemplo, instabilidade do SCDP e urgência da viagem, os serviços poderão ser demandados, por servidor credenciado, através de canais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA, denominados "Por Fora do SCDP".

7.1.3. Nos casos de instabilidade no sistema SCDP, em que o atendimento "Por Fora do SCDP" será realizado, a CONTRATANTE deverá adotar as providências necessárias à regularização da PCDP, registrando os dados obrigatórios e anexando os documentos correspondentes, especialmente relativos ao BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

7.1.4. 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.

7.1.5. O CONTRATANTE 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 SLTI nº 3/2015, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

7.1.6. **ESTRUTURA DE ATENDIMENTO:**

7.1.6.1. A CONTRATADA deverá indicar **PREPOSTO** incumbido de prestar as informações e adotar as providências requeridas pelo Gestor do Contrato, inclusive presencialmente, quando necessário e solicitado com antecedência mínima de **7 (sete) dias úteis**.

7.1.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura remota de TIC e pessoal qualitativa e quantitativamente adequados para execução dos serviços especificados neste Termo de Referência, denominada de **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, cuja instalação física poderá ser em qualquer unidade da federação.

7.1.6.3. A Central de Atendimento deverá dispor de, no mínimo, **3 (três) canais** de comunicação, entre os que seguem: whatsapp, telefone (fixo e celular), e-mail, telegram, skype e sistema próprio disponibilizado pela CONTRATADA, cujo atendimento funcionará **24h durante todos os dias do ano, inclusive fins de semana e feriados**, e observará os requisitos do atendimento especificados neste Termo de Referência.

7.1.6.4. Ressalta-se que a solicitação da Central de Atendimento não extrapola os princípios da isonomia e competitividade, fazendo-se necessária por não haver posto de atendimento nas instalações da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública/MJSP, sendo, portanto, necessário um canal de atendimento, em caráter permanente e de forma ininterrupta, com funcionamento 24h por dia e 07 (sete) dias da semana, inclusive feriados, com intuito de assessorar e recepcionar as solicitações dos serviços contratados.

7.1.6.5. As interrupções programadas dos atendimentos, pelos canais de comunicação, deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de **3 (três) dias**.

7.1.6.6. A CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

7.1.6.7. O atendimento, através da Central de Atendimento, deverá ser precedido de procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar os serviços contratados, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais.

7.1.6.8. O Credenciamento de servidores autorizados à requererem os serviços da CONTRATADA será solicitado pelo Gestor do Contrato, na forma previamente definida entre as partes, mediante o envio dos seguintes dados:

- a) Nome;
- b) Data de nascimento;
- c) Número do CPF;
- d) Cargo/função;
- e) Unidade Contratante a que se vincula;
- f) Matrícula no SIAPE ou equivalente;
- g) E-mail, whatsapp, telefone (fixo e celular), skype, telegram, etc, a partir do qual serão originadas as solicitações;

7.1.7. **REQUISITOS DOS SISTEMAS:**

7.1.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta online de autoagendamento (Self-Booking) para atender as necessidades desta SEGEN, conforme condições estabelecidas neste TR.

7.1.7.2. A ferramenta online (*self-booking*), que deverá ter o acesso disponibilizado pela CONTRATADA, deverá permitir aos usuários autorizados, por meio de acesso com login e senha, realizar operações para visualização, em tempo real, das vagas disponíveis no trecho pesquisado, possibilitando realizar cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, observadas as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) execução de reserva automatizada, “online” e emissão de seu comprovante;
- b) emissão de bilhetes automatizados, “online”;
- c) consulta e informação de melhor rota ou percurso, “online”;
- d) consulta e frequência de voos, “online”;
- e) consulta à menor tarifa disponível, “online”;
- f) impressão de consultas formuladas;
- g) alteração/cancelamento de bilhetes;
- h) combinação de tarifa;
- i) reembolsos de bilhetes não utilizados; e
- j) extração de relatórios relativos à quantidade e valor de bilhetes emitidos em período selecionável.
- k) acesso à aplicação web utilizando protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável vinculada à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira -ICP Brasil cadastrada na base de certificados padrão dos principais navegadores (Microsoft *Edge*, Chrome, Mozilla Firefox, dentre outros);

7.1.7.3. A CONTRATADA deverá **disponibilizar, no mínimo, 3 (três) acessos ao Sistema Eletrônico**, observado o seguinte:

- a) o acesso será atribuído a servidores designados pelo Gestor do Contrato em até 2 (dois) dias úteis da requisição;
- b) o perfil do acesso conferido deverá possibilitar consulta, cotação, reserva e cancelamento de passagens;
- c) excepcionalmente, desde que justificado pelo Gestor do Contrato, o perfil de acesso disponibilizado poderá ser ampliado para possibilitar a emissão de bilhetes, visando alcançar o interesse público;

- 7.1.7.4. A Solução Eletrônica não deve possuir funcionalidade de mark-up de tarifas.
- 7.1.7.5. A CONTRATANTE poderá efetuar auditorias periódicas visando identificar possíveis cobranças indevidas e aplicações de comissões e mark-ups nas passagens aéreas.
- 7.1.7.6. A CONTRATADA está obrigada, ainda, a prestar, quando solicitado, as informações aos gestores do Contrato a respeito da utilização do sistema de autoagendamento (self-booking).
- 7.1.7.7. A CONTRATADA deverá apresentar, durante a fase de Julgamento da Proposta, declaração de que disponibilizará ferramenta de autoagendamento (*self-booking*) e esta *possui* protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável vinculada à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira -ICP Brasil cadastrada na base de certificados padrão dos principais navegadores (Microsoft *Edge*, Chrome, Mozilla Firefox, dentre outros).
- 7.1.7.8. Os Canais de Atendimento disponibilizados pela CONTRATADA, conforme exigência do item 7.2.4, deverão possuir sistema de criação e controle de número de protocolo, cujas mensagens e conversas deverão ficar armazenadas por, no mínimo, 6 meses.
- 7.1.7.9. As gravações das chamadas telefônicas e das mensagens deverão ser disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.
- 7.1.7.10. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.
- 7.1.7.11. O Sistema de Protocolo deve possibilitar o registro, no mínimo, dos atendimentos de: assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens aéreas; o número da PCDP, quando aplicável, e do horário de abertura e encerramento do atendimento.
- 7.1.7.12. O Sistema de Protocolo deverá permitir a emissão de relatório visando mensurar o desempenho da CONTRATADA frente ao Índice de Medição de Resultado, que será detalhado mais adiante no Termo de Referência.
- 7.1.7.13. O Sistema de Protocolo deve impedir a manipulação dos horários de abertura e encerramento dos atendimentos.
- 7.1.7.14. As solicitações referentes à criação de protocolo e gravação de ligação telefônica foi pensado pela equipe de planejamento como forma de proporcionar a pretensa contratação segurança e transparência nos serviços contratados, como forma de resguardar tanto a CONTRATANTE quanto à CONTRATADA sobre possíveis questionamentos que possam surgir ao longo da contratação a respeito do atendimento.
- 7.1.7.15. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um sistema de extração de relatório do SCDP, que demonstre o tempo de atendimento dos serviços, para mensuração do desempenho da CONTRATADA frente ao Índice de Medição de Resultado definido no TR.
- 7.1.8. **DAS DEFINIÇÕES:**
- 7.1.9. Para perfeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:
- 7.1.10. AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;
- 7.1.11. AGENCIAMENTO DE VIAGEM - serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;
- 7.1.12. ATA – Ata de Registro de Preços, documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas, na forma estabelecida no Decreto nº 7.892/2013;
- 7.1.13. BILHETE DE PASSAGEM - documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;
- 7.1.14. CENTRAL DE ATENDIMENTO – unidade da CONTRATADA que realiza a interface com os usuários da CONTRATANTE, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados;
- 7.1.15. CONTRATADA – fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação;

- 7.1.16. CONTRATANTE – a ENTIDADE que firmar contrato com fornecedor registrado;
- 7.1.17. LOCALIZADOR – código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no BILHETE DE PASSAGEM pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA;
- 7.1.18. PASSAGEM AÉREA – compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação;
- 7.1.19. SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;
- 7.1.20. SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, que tem como finalidade cadastrar e habilitar parcialmente pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em participar de licitações realizadas por ÓRGÃOS e ENTIDADES;
- 7.1.21. TARIFA – valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;
- 7.1.22. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- 7.1.23. TR – Termo de Referência;
- 7.1.24. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- 7.1.25. UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional da ENTIDADE que demanda o serviço;
- 7.1.26. VOO DOMÉSTICO - rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;
- 7.1.27. VOO INTERNACIONAL - rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.
- 7.1.28. SELF-BOOKING: Ferramenta digital de Gestão Corporativa que permite agregar em um só lugar todos os processos referentes ao planejamento de uma viagem corporativa.

7.2. AGENCIAMENTO: AQUISIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL

I - Este serviço compreende:

- a) **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, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos nacionais e internacionais.
- b) **Cotação:** será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes.
- c) **Reserva:** a reserva do bilhete deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.
- d) **Emissão:** será realizada pela CONTRATADA, com base nas informações da reserva.
- e) **seguro de viagem:** o seguro de viagem poderá ser requerido para passageiro de bilhete de voo internacional.
- f) **assento conforto:** o assento conforto poderá ser requerido para passageiro de bilhete de voo nacional e internacional.

7.2.1. Além da escolha dos voos, a CONTRATANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados necessários para a criação da reserva.

7.2.2. A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação, visando a necessária aprovação.

7.2.3. As reservas de BILHETE DE PASSAGEM tanto nacionais quanto internacionais deve ter o prazo de 24h para expirar, ressalvando os casos em que as CIA aéreas possuem como determinação tempo menor.

7.2.4. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pelo CONTRATANTE, no mínimo 3 (três) cotações de **SEGURO VIAGEM**, junto à seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

7.2.5. Os serviços de emissão de **SEGURO VIAGEM** compreendem: cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

7.2.6. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do **SEGURO VIAGEM** quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar

remuneração adicional pela prestação deste serviço.

7.2.7. Quanto aos serviços de **ASSENTO CONFORTO**, por serem assentos que oferecem condições diferenciadas aos passageiros nas aeronaves, em voos nacionais e internacionais, a solicitação deste item é permitida apenas em solicitações de viagens que se encaixem como excepcionalidade, quais sejam:

- a) garantir, com base nos preceitos de ordem constitucional, a dignidade da pessoa humana;
- b) garantir a segurança não apenas do proposto mas também dos demais passageiros;
- c) garantir mais mobilidade, conforto e segurança aos propostos que apresentem condição peculiar e/ou física que prejudique seu deslocamento (completude diferenciada, condições especiais de saúde ou físicas);
- d) garantir mais mobilidade, conforto e segurança aos propostos com deficiência, que, porventura não sejam atendidos pelas companhias aéreas em cumprimento a legislação aplicada.

7.2.8. Por meio da empresa CONTRATADA, 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.

7.2.9. Os serviços de emissão de **ASSENTO CONFORTO** compreendem: cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

7.2.10. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao **ASSENTO CONFORTO** quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM NACIONAL ou INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

7.2.11. 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.

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

- I - Companhia aérea;
- II - País/Estados/cidades de origem e destino;
- III - Duração do voo;
- IV - Número do voo;
- V - Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- VI - Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- VII - Valor da TARIFA;
- VIII - Valor da TAXA DE EMBARQUE.

7.2.13. O pedido de **cotação** enviado à CONTRATADA "por fora do SCDP" deverá conter, no mínimo:

- I - Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- II - Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- III - Tipo de viagem: nacional/internacional
- IV - Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual;
- V - Data prevista da partida;
- VI - Data prevista do retorno;
- VII - Cidade de origem;
- VIII - Cidade de destino;
- IX - Nome completo do passageiro;
- X - Data de nascimento do passageiro;
- XI - CPF do passageiro;
- XII - Eventual deficiência do passageiro.

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

- I - Companhia aérea;
- II - País/Estado/cidades de origem e destino;
- III - Número do voo;

- IV - Duração do voo;
- V - Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- VI - Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- VII - Valor da TARIFA;
- VIII - Valor da TAXA DE EMBARQUE.

7.2.15. A CONTRATADA deverá repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas.

7.2.16. A reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por **TRECHO**, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

7.2.17. A CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE pelo SCDP, ou pelos canais de comunicação, quando a requisição vier "por fora do SCDP", a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação, visando à necessária aprovação.

7.2.18. 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 será reiniciado.

7.2.19. A CONTRATADA cadastrará no SCDP os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, ou, quando "por fora do SCDP", pelo Canal de Atendimento utilizado.

7.3. **AGENCIAMENTO: ALTERAÇÃO, REEMBOLSO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS PARA VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS.**

7.3.1. **ALTERAÇÃO DE BILHETE DE PASSAGEM:** Consiste na modificação do voo por interesse da CONTRATANTE, conforme os critérios abaixo:

- a) A alteração de 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 o CONTRATANTE.
- b) As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão discriminadas por **TRECHO**.
- c) Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA poderá receber solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.
- d) A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- e) 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 de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE, do sistema SCDP.
- f) 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.

7.3.2. **CANCELAMENTO DE BILHETE DE PASSAGEM:**

I - Este serviço compreende:

1. Cancelamento originado pela extinção da demanda:

- a) 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.
- b) Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 01 (uma) hora, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.
- c) Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle do BILHETE DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

2. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:

- a) analisadas as cotações 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.

7.3.3. Para as situações do subitem anterior, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

7.3.4. 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.

7.3.5. Quando houver cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM por parte da CIA aérea, a CONTRATADA fica obrigada a informar imediatamente a CONTRATANTE, através dos meios de comunicação: whatsapp, e-mail, telefone, etc.

7.3.6. Nos casos que houver cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM, por parte da CIA aérea, a CONTRATADA além de informar a situação a CONTRATANTE, deve apresentar, se possível, uma solução viável pelo transtorno gerado, seja a remarcação do voo ou a emissão de novo BILHETE DE PASSAGEM.

7.3.7. Nos casos de cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM, a CONTRATADA fica obrigada a informar a CONTRATANTE se houve ou não direito ao reembolso, qual o valor a ser reembolsado, bem como o valor da tarifa de embarque. Tais informações podem ser solicitadas e/ou respondidas através dos meios de comunicação: whatsapp, e-mail, telefone, etc.

7.3.8. **REEMBOLSO:** Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso deverá representar no mínimo, o valor da taxa de embarque.

7.3.8.1. 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 NO-SHOW.

7.3.8.2. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.

7.3.9. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, 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

7.3.10. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 48 (quarenta e oito) horas.

7.3.11. 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.

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

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

7.3.14. O pedido de reembolso pela CONTRATADA junto às Companhias Aéreas é uma obrigação decorrente do cancelamento e alteração dos Bilhetes de Passagem, não sendo devida nova remuneração para esse serviço.

7.4. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações (credenciamento) para emitir BILHETES DE PASSAGEM junto as companhias aéreas, de forma que atenda o deslocamento de servidores, servidores mobilizados, colaborador eventual e outros para qualquer localidade provida de aeroporto, no âmbito nacional e internacional.

7.5. PRAZOS DE EXECUÇÃO DA ATIVIDADE:

7.5.1. A tabela seguinte apresenta os prazos máximos para execução dos serviços pela CONTRATADA:

Id	Serviço	Evento predecessor	Prazo
1	Assessoria voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas
2	Cotação voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	2 horas
3	Reserva voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	24 horas
4	Emissão voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas
5	Cotação de seguro viagem (internacional)	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	2 horas

6	Emissão de seguro viagem (internacional)	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas
7	Alteração de bilhete voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas
8	Cancelamento de bilhete voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas
9	Reembolso de bilhete voo nacional e internacional	Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4 horas

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 8.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 8.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 8.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 8.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 8.6.2. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 8.6.3. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 8.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 8.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 8.9. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 9.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 9.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 9.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

- 9.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;
- 9.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 9.10. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 9.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 9.13. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 9.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 9.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 9.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 9.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 9.21. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 9.21.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 9.21.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 9.22. Receber, registrar e solucionar todas as solicitações de atendimento;
- 9.23. Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações;
- 9.24. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no primeiro contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, com a utilização de procedimentos formais, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO e do SCDP.
- 9.25. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 9.26. Prestar informações requeridas pelos usuários;
- 9.27. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;

- 9.28. Atender, no prazo máximo de 2 e 4 horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM de VOOS NACIONAIS e INTERNACIONAIS, respectivamente;
- 9.29. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato.
- 9.30. Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva;
- 9.31. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;
- 9.32. Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor;
- 9.33. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;
- 9.34. Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Instrumento e no Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem incorreções resultantes da execução;
- 9.35. Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos;
- 9.36. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.37. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE;
- 9.38. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 9.39. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.40. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversas realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 9.41. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços pela CONTRATADA ensejará a rescisão unilateral do contrato e a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
- 9.42. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a CONTRATANTE não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 9.43. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;
- 9.44. Reembolsar à CONTRATANTE, em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do BILHETE DE PASSAGEM emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, emitindo Nota de Crédito em favor da CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, poderá efetuar desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA;
- 9.45. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste TR.
10. **DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.
11. **DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
- 11.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
12. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**
- 12.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o

estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

12.3. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

12.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

12.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

12.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

12.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

12.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

12.13. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

12.13.1. Conforme o Instrumento de Medição de Resultados descrito no item 13.

12.14. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

12.15. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.

13. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

13.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

- I - **Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços: Índice de Medição dos Resultados - IMR:**

Indicador	
Indicador de Tempo de Execução de Serviços (ITES)	
Item	Descrição

Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
Meta a cumprir	90% dos serviços demandados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Instrumento de medição	Relatório de Prazo de Execução gerado por meio do sistema de protocolo, quando o serviço foi requisitado "por fora do SCDP", e por meio do sistema da CONTRATADA que extrairá os dados do SCDP
Forma de acompanhamento	Mediante emissão de relatório mensal que acompanhará a fatura.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	$ITES = Q_{temp} / Q_{total}$ <p>ITES: Indicador de Tempo de Execução dos Serviços</p> <p>Qtemp: Quantidade de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na planilha do item 7.8 deste TR, e foram executados dentro do prazo máximo definido nessa mesma planilha.</p> <p>Qtotal: Quantidade total de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na planilha do tópico 7.8 deste TR.</p>
Início de Vigência	Conforme descrito no termo de referência.
Início da Execução	Conforme descrito no contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>80% < ITES ≤ 90%: 95% da fatura correspondente ao mês medido;</p> <p>ITES ≤ 80%: 90% da fatura correspondente ao mês medido;</p>
Sanções	<p>45% < ITES ≤ 65%: multa de 10% sobre a fatura correspondente ao mês medido</p> <p>ITES ≤ 45%: multa de 20% sobre a fatura correspondente ao m mês medido + rescisão contratual</p>

13.3. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

13.3.1. não produziu os resultados acordados;

13.3.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

13.3.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

14.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

14.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

14.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

14.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

14.3.1.1. 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.

14.3.1.2. A CONTRATADA fica obrigada 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.

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

14.3.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

14.3.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.

14.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

14.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

14.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

14.4.1. 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;

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

14.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

14.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

14.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

15. DO PAGAMENTO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

15.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

15.3. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

15.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

15.5.1. o prazo de validade;

15.5.2. a data da emissão;

15.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

15.5.4. o período de prestação dos serviços;

15.5.5. o valor a pagar; e

15.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

15.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

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

15.8. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

15.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

15.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

15.11. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

15.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

15.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

15.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

15.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$	$I =$	$(6 / 100)$	$I = 0,00016438$ $TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$
------------	-------	---------------	--

15.17. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS prestado pela CONTRATADA, descrito nos itens 01,02, 05 e 06 do item 1.1 deste TR, será devida uma remuneração.

15.18. Caso o itinerário da viagem contenha dois ou mais trechos e para prestar o serviço sejam envolvidas companhias aéreas distintas, a quantidade do item corresponderá ao número de BILHETES DE PASSAGEM emitidos, alterados ou cancelados.

15.19. Assim, serão devidas duas remunerações à CONTRATADA, quando a CONTRATANTE solicitar uma viagem de ida e volta da localidade "A" para a localidade "B", onde a ida e a volta sejam operadas por companhias aéreas distintas.

15.20. No caso de alteração do BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, será devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido.

15.21. De acordo com as definições contidas neste TR, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de CODESHARE, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, sendo devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido.

15.22. O valor da fatura mensal será composto pelo somatório dos valores dos serviços prestados com os valores de repasse, que serão calculados da seguinte forma:

15.22.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM

$$ED = (Q \times P) + RE$$

15.22.2. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM

$$AC = (Q \times P) + RD + M$$

Onde:

ED = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM.

AC = valor referente à alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM

Q = quantidade do item

P = preço unitário do item

RE = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM

M = valor de multas

RD = valor de repasse de diferença tarifária

15.23. A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

- a) Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
- b) Valores referentes aos repasses dos BILHETES DE PASSAGEM (TARIFAS, multas e TAXAS DE EMBARQUE), separadamente por companhia aérea e por VOOS INTERNACIONAIS;
- c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO; e
- d) Valores dos créditos.

15.24. A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas à CONTRATADA, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

15.25. Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

15.26. A fatura apresentada em arquivo eletrônico poderá conter certificado digital ICP-Brasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil ou outro meio de comprovação de autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, conforme prevê o art. 10, §2º da Medida provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001.

15.27. A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos.

15.28. Serão consideradas válidas para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP através dos protocolos de atendimentos dos canais de telefone e/ou e-mail.

15.29. O pagamento da fatura será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente de sua titularidade, indicados pela CONTRATADA, ressalvados os casos dispostos no parágrafo 3º do artigo 5º da Lei nº 8.666/1993.

15.30. A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

15.31. Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

15.32. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

15.33. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

15.34. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante teste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

15.35. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

15.36. Transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

15.37. Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus à CONTRATANTE.

15.38. A existência de multas pendentes de pagamento pela CONTRATADA quando da liquidação da fatura ensejará a compensação de valores, com a cobrança ou o repasse do remanescente, a depender do caso.

15.39. Nos termos do parágrafo 6º do artigo 35 da IN SLTI nº 2/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) Não produziu os resultados acordados;

b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

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

15.41. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

16. REAJUSTE

16.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

16.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice do IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

16.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

16.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

16.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

16.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

16.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

17. GARANTIA DA EXECUÇÃO

17.1. A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 1 % (um por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

17.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

17.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

17.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

17.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

17.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária

17.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

17.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

17.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.9. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.10. Será considerada extinta a garantia:

17.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

17.10.3. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

17.10.4. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal

18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I - **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

II - **Multa de:**

a) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia

e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

d) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

e) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

f) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

III - Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

IV - Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

V - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

18.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem "iv" também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

18.4. As sanções previstas nos subitens "i", "iii", "iv" e "v" poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01

9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

18.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

18.6.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

18.6.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

18.6.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

18.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

18.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

18.8.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

18.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

18.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

18.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

18.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

19.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

19.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

19.3. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo fornecedor será através de comprovação de capacidade técnico-operacional para a prestação de serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

19.3.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com a prestação de serviços de agenciamento de viagens em quantitativo equivalente a, no mínimo, **5% (cinco por cento)** do item 1 e 5 desta licitação.

19.4. A licitante poderá apresentar tantos atestados de capacidade técnica quanto julgar necessários para comprovar que já executou objeto semelhante ao deste Termo de Referência, destacando-se a necessidade da somatório dos atestados demonstrar que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, o quantitativo solicitado acima.

19.5. O licitante classificado provisoriamente em 1º lugar deverá apresentar juntamente com a proposta ajustada ou durante a fase de Julgamento da Proposta, após solicitação do Pregoeiro, o Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme dispõe o art. 22 da Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008 no, e ao artigo 18 do Decreto n.º 7.381/2010.

19.6. Os critérios de aceitabilidade de preços será o Menor Valor Global, tendo como critério de julgamento menor preço por grupo.

19.6.1. Valores unitários: conforme nota técnica de pesquisa de preço.

19.7. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

19.8. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

20. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

20.1. O custo total estimado da contratação é de aproximadamente **R\$ 38.582.893,09 - trinta e oito milhões, quinhentos e oitenta e dois mil oitocentos e noventa e três reais e nove centavos - (R\$ 38.582.893,0880)**, que será realizado mediante Ata de Registro de Preço.

20.2. As informações para elaboração do preço de referência da contratação foram materializadas na **NOTA TÉCNICA Nº 15/2022/CGLOG-SEGEN/DIGES/SEGEN/MJ** da pesquisa de preço ([18496912](#)) e seu Check List ([18554689](#)).

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato.

22. ANEXOS

Anexo I - Modelo de proposta de preços

Anexo II - Declaração de pleno conhecimento dos requisitos para a celebração do contrato.

ANEXO III - Modelo de Declaração de sustentabilidade.

ANEXO IV - Declaração de disponibilização de sistema interligado.

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO - EPC, INSTITUÍDA PELA PORTARIA DE PESSOAL DIGES/SEGEN/MJSP Nº 192, DE 11 DE JULHO DE 2022 ([18563695](#)), OS QUAIS ASSINAM ABAIXO:

Eliane Pinto da Silva Santos

Integrante Técnico – CGLOG/DIGES/SEGEN

Luciano Lima Santos

Integrante Técnico – CGLOG/DIGES/SEGEN

Nilson Arcelino da Silva

Integrante Técnico – CGLOG/DIGES/SEGEN

Eduardo de Oliveira Manso

Integrante Requisitante – CGLOG/DIGES/SEGEN

Lânia Coutinho dos Santos

Integrante Administrativo – CPL/CGLIC/DIGES/SEGEN

De acordo.

Jonatas José Santos Silva

Diretor de Gestão/SEGEN/MJSP - Demandante

Aprovo o presente Termo de Referência e seus Anexos.

Ana Cristina Melo Santiago
Secretária de Ensino e Gestão em Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Pinto Da Silva Santos, Servidor(a) Mobilizado(a) da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública**, em 12/07/2022, às 14:48, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO LIMA SANTOS, Servidor(a) Mobilizado(a) da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública**, em 12/07/2022, às 14:49, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **NILSON ARCELINO DA SILVA, Servidor(a) Mobilizado(a) da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública**, em 12/07/2022, às 15:08, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Lania Coutinho dos Santos, Integrante Administrativo**, em 12/07/2022, às 15:14, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo de Oliveira Manso, Coordenador(a)-Geral de Logística - Substituto(a)**, em 12/07/2022, às 15:35, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Jonatas Jose Santos Silva, Diretor(a) de Gestão**, em 27/07/2022, às 15:28, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **18553149** e o código CRC **561B07AC**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO I - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Ao

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Eplanada dos Ministérios, Ministério da Justiça, Bloco "T", Sala 517, Edifício sede

Brasília – DF

CEP 70.064-900.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ n.º _____ para a aquisição do objeto descrito na tabela abaixo, de acordo com todas as especificações e condições do Termo de Referência.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	DETALHAMENTO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL R\$	VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL R\$
1	1	Agenciamento: Aquisição de Bilhetes de Passagem para Voos Domésticos nacional	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem – voos	3719	SERVIÇO	23.600		

		nacionais - assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem						
2	Agenciamento: Alteração e Cancelamento de Bilhetes de Passagem para Voos Domésticos	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem - voos nacionais - alteração, cancelamento, reembolso e cotação.	3719	SERVIÇO	3.000			
3	Repasse - voo nacional	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 nacionais adquiridos.	3719	SERVIÇO	23.600	1.605,95	37.900.420,00	
4	Repasse - assento conforto voo nacional	Valores das tarifas correspondentes ao assento conforto internacional.	3719	SERVIÇO	236	217,80	51.400,80	
2	5	Agenciamento: Aquisição de passagem para voo internacional	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais - assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem; bem como, alteração, cancelamento, reembolso e cotação e emissão de seguro viagem.	3719	SERVIÇO	140		
	6	Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem para voos internacionais	Serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais - alteração, cancelamento, reembolso e cotação.	3719	SERVIÇO	140		
	7	Repasse - voo internacional	Valores das tarifas, taxas de embarque e	3719	SERVIÇO	140	4.001,80	560.252,00

		outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos.						
8	Repasse - assento conforto voo internacional	Valores das tarifas correspondentes ao assento conforto internacional.	3719	SERVIÇO	21	400,00	8.400,00	
9	Repasse - seguro viagem para voo internacional	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados	3719	SERVIÇO	140	445,84	62.417,60	
TOTAL								

1. Valor total da proposta:: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

2. Esta proposta é válida por 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da sua apresentação.

3. Prazo de entrega: conforme Termo de Referência.

4. Forma de pagamento: conforme Termo de Referência.

5. Garantia: conforme Termo de Referência.

6. Especificações: conforme Termo de Referência.

7. Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da entrega do objeto desta licitação, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

6.Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: _____;

b) CNPJ (MF) nº: _____;

c) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: _____;

d) CPF: _____ RG: _____ - _____;

e) Inscrição Estadual nº: _____;

f) Endereço: _____;

g) Fone: _____ Fax: _____ E-mail: _____;

h) CEP: _____;

i) Cidade: _____ Estado: _____.

j) Banco: _____ Conta Corrente: _____ Agência: _____;

k) Contato: _____ Fone/Ramal: _____.

_____ de _____ de 2022.

Assinatura
CPF:.....

ANEXO II - DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DOS REQUISITOS PARA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

PREGÃO ELETRÔNICO N° xxxxx/2022 - Registro de preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, e seus serviços correlatos para atender as demandas da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN, da Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, bem como da Secretaria de Operações Integradas - SEOPI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Eu _____ (nome completo), representante legal da empresa _____ (nome da pessoa jurídica), interessada em participar do Pregão em referência realizado pela Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública/MJSP, declaro sob as penas da lei, ter pleno conhecimentos das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

_____ de _____ de 2022.

Assinatura
CPF:.....

ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

PREGÃO ELETRÔNICO N° xxxxx/2022 - Registro de preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, e seus serviços correlatos para atender as demandas da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN, da Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, bem como da Secretaria de Operações Integradas - SEOPI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Conforme item 6 do Termo de Referência, a empresa (NOME EMPRESARIAL) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada _____ DECLARA que atenderá os requisitos de sustentabilidade ambiental, tais como uso de materiais recicláveis na embalagem dos produtos, reuso de recursos hídricos provenientes do processo produtivo, entre outros, nos termos da Lei nº 9.660, de 1998, Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, Núcleo Especializado Sustentabilidade, Licitações e Contratos DECOR/CGU/AGU - Abril/2016.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____ de 2022.

Assinatura
CPF:.....

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INTERLIGADO

PREGÃO ELETRÔNICO N° xxxxx/2022 - Registro de preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, e seus serviços correlatos para atender as

demandas da Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN, da Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, bem como da Secretaria de Operações Integradas - SEOPI, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do proponente _____ (nome empresarial), CNPJ nº _____ interessado em participar do Pregão Eletrônico em epígrafe, DECLARO, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) Disponibilizará ferramenta de autoagendamento (self-booking), interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas, compatível com as exigências contidas neste edital.

b) A ferramenta utilizada para autoagendamento (self-booking) possui protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável vinculada à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira -ICP Brasil cadastrada na base de certificados padrão dos principais navegadores (Microsoft *Edge*, Chrome, Mozilla Firefox, dentre outros).

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____ de 2022.

Assinatura

CPF:.....

Referência: Processo nº 08020.002372/2022-68

SEI nº 18553149

Criado por [santos.eliane](#), versão 36 por [santos.eliane](#) em 12/07/2022 14:47:37.