



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
 SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
 AV. ENG. DOMINGOS FERREIRA, 1967, EMPRESARIAL SOUZA MELO TOWER
 BOA VIAGEM, RECIFE-PE, CEP 51111-021, (+5581) 2102-2000

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 59336.000578/2018-54

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de qualquer companhia aérea, nos trechos e horários estabelecidos, destinados à Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO
ÚNICO	1	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos (assessoria, cotação, reserva e emissão)
	2	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais (assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem)
	3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos e voos internacionais (alteração, cancelamento e reembolso)

1.2. Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentária e financeira dos órgãos e entidade da Administração Pública Federal, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas, o lote único do quadro do subitem 1.1 também será composto de itens referentes aos repasses dos 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 domésticos e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados, conforme discriminado no quadro abaixo e no Anexo I:

GRUPO ÚNICO (Complemento)		
ITEM	DESCRIÇÃO	O ITEM COMPREENDE
4	Repasso - voos domésticos	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 domésticos adquiridos
5	Repasso - voos internacionais	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
6	Repasso - seguro viagem	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados

- 1.2.1. Os itens 4, 5 e 6 do quadro acima não serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes.
- 1.3. As estimativas de consumo estão contidas no Anexo I.
- 1.4. O parcelamento do objeto não é viável, visto que somente a empresa que emite o bilhete de passagem (itens 1 e/ou 2) pode alterar e cancelar esse bilhete (item 3), não podendo ser contratado por empresas distintas.
- 1.5. O valor estimado para a presente contratação é de **R\$ 785.904,08 (setecentos e oitenta e cinco mil, novecentos e quatro reais e oito centavos)**.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A SUDENE, para alcance de parte das metas decorrentes de seus objetivos, necessita dos serviços de agenciamento de viagens com emissão de passagens aéreas, para trechos nacionais e internacionais, e outros serviços correlatos, de forma que a prestação dos referidos serviços é o instrumento que permite o deslocamento dos servidores (e/ou colaboradores) que atuam nos diversos setores da Autarquia para a participação de eventos de representação e capacitação, além da realização das vistorias às empresas beneficiadas com incentivos fiscais e do acompanhamento dos convênios celebrados.
- 2.2. O objeto que se pretende contratar visa possibilitar que o deslocamento de colaboradores, servidores e demais convidados, exclusivamente no desempenho das atribuições funcionais, seja realizado por meio do serviço de transporte aéreo de passageiros. Essa modalidade de transporte conjuga critérios de segurança, rapidez e conforto, que representa solução custo benefício mais adequada para o atendimento eficiente e eficaz das demandas da SUDENE.

3. DAS DEFINIÇÕES

- 3.1. Para perfeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:
 - 3.1.1. AGÊNCIA DE TURISMO - empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014.
 - 3.1.2. AGENCIAMENTO DE VIAGEM - serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização do BILHETE DE PASSAGEM.
 - 3.1.3. 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.
 - 3.1.4. 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.
 - 3.1.5. CODESHARE - acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea.
 - 3.1.6. CONTRATADA - fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação.
 - 3.1.7. CONTRATANTE - SUDENE, órgão que irá firmar contrato com fornecedor registrado.
 - 3.1.8. GDS - *Global Distribution System*, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens

aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas.

3.1.9. IATA - *International Air Transport Association* ou Associação Internacional de Transportes Aéreos, organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas.

3.1.10. 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.

3.1.11. NO-SHOW - não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo.

3.1.12. 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.

3.1.13. PCDP - Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP, onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros.

3.1.14. SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens é o sistema de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens.

3.1.15. 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.

3.1.16. 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 da Administração Pública Federal.

3.1.17. 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.

3.1.18. TAXA DE EMBARQUE - tarifa aeroportuária cobrada ao passageiro, por intermédio das companhias aéreas.

3.1.19. TOUR CODE - código fornecido pelas companhias aéreas que identificam o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM.

3.1.20. TR - Termo de Referência.

3.1.21. TRECHO - compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea.

3.1.22. UNIDADE SOLICITANTE - unidade do âmbito da estrutura organizacional da SUDENE que demanda o serviço.

3.1.23. 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.

3.1.24. 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.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O objeto a ser contratado é **comum** nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de

competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

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

4.4. Considerando que a prestação dos serviços em questão é necessária para manter o contínuo funcionamento das atividades finalísticas da Autarquia e o cumprimento da missão institucional, especificamente no que se refere às atividades citadas no subitem 2.1 do presente TR, o objeto a ser contratado é de **natureza continuada**.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. CONDIÇÕES GERAIS

5.1.1. As solicitações de cotação serão registradas no SCDP pela UNIDADE SOLICITANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.

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

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

5.1.4. A UNIDADE SOLICITANTE deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN SLTI nº 3/2015, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

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

- a. Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP.
- b. Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda.
- c. Tipo de viagem: nacional ou internacional.
- d. Data prevista da partida.
- e. Data prevista do retorno.
- f. Cidade de origem.
- g. Cidade de destino.
- h. Nome completo do passageiro.
- i. Data de nascimento do passageiro.
- j. Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional.
- k. Dados do visto, no caso de viagem internacional.
- l. CPF do passageiro.
- m. Telefone para contato do passageiro.
- n. Endereço eletrônico do passageiro.
- o. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.
- p. Eventual deficiência do passageiro.

5.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.2.1. A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio do SCDP ou *e-mail* ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

5.2.2. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e linha telefônica exclusiva, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura dos contratos.

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

5.2.3.1. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.

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

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

5.2.5. A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

- a. Nome.
- b. *E-mail* a partir do qual serão originadas as solicitações.
- c. Matrícula no SIAPE ou equivalente.
- d. Unidade de vinculação.
- e. Cargo/função.
- f. Data de nascimento.
- g. Número do CPF.

5.2.6. O envio da relação citada no subitem 5.2.5 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

5.2.6.1. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail ou telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

5.2.6.2. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem 5.2.6.1.

5.2.7. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 5.1.5 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

5.3. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS

Este serviço compreende:

5.3.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.3.2, quando:

5.3.1.1. Não houver disponibilidade em voos sem escala/conexão ou voos com razoável tempo de duração, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a SUDENE.

5.3.1.2. Em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores TARIFAS, visando economicidade à SUDENE.

5.3.2. Cotação: a cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.1 a 5.1.5.

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

- a. Companhia aérea.
- b. Cidades de origem e destino.
- c. Duração do voo.
- d. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver.
- e. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados.
- f. Valor da TARIFA.
- g. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.3.3. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 5.1.1 a 5.1.5, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

5.3.3.1. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

5.3.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.1 a 5.1.5, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

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

5.3.4.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e cadastramento no SCDP e envio para o passageiro.

5.4. **ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS**

5.4.1. 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 a SUDENE.

5.4.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.

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

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

5.4.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito.

5.4.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, quando for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.5. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

5.5.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.5, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

5.5.2. 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, observadas as disposições dos subitens 5.1.1 a 5.1.5.

5.5.2.1. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição normalmente oferece menores valores de TARIFAS.

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

- a. Companhia aérea;
- b. País/cidades de origem e destino;
- c. Duração do voo;
- d. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f. Valor da TARIFA;
- g. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.5.3. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 5.1.1 a 5.1.5, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

5.5.3.1. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

5.5.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.1 e 5.1.5, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.5.4.1. Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa; havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

5.5.4.2. As informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido serão cadastradas no SCDP e o BILHETE DE PASSAGEM emitido deverá ser enviado pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou canal de comunicação previamente informado.

5.6. SEGURO VIAGEM

5.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

5.6.2. A CONTRATADA DEVERÁ emitir a apólice ou voucher, no prazo de 3 (três) horas após autorização pela CONTRATANTE.

5.6.3. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

5.6.4. 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.

5.7. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS INTERNACIONAIS

5.7.1. 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 a SUDENE.

5.7.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.

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

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

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

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

5.8. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

5.8.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda

5.8.1.1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

5.8.1.2. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

5.8.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

5.8.2. Cancelamento originado de demanda de alteração, que ocorre em duas situações:

a. Analisadas as cotações citadas nos subitens 5.3.2 e 5.5.2, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM.

b. Inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

5.8.2.1. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova

cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

5.8.2.2. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

5.9. REEMBOLSO

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

5.9.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

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

5.9.4. 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.

5.9.5. 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 72 (setenta e duas) horas.

5.9.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, quando for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

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

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

6. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. O horário de funcionamento da SUDENE a ser considerado na prestação de serviços objeto deste Termo de Referência é das 08h00 às 17h00 (horário local), sendo que nesse intervalo está concentrado o maior volume de solicitações.

6.2. A informação acima não reduz, tampouco isenta, a CONTRATADA da obrigação de prestar os serviços demandados em horários diversos, nos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.3. As reservas de passagens deverão atender à conveniência de dia e horário a critério da SUDENE.

6.4. Para a plena execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, a Contratada deverá dispor de:

6.4.1. Central de Atendimento que realize a interface com os usuários da Contratante, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados;

6.4.2. Licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com voos domésticos regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;

6.4.3. Acesso ao Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens.

7. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

7.1.1. A contratada deverá respeitar as exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos e na legislação vigente.

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos de contratação serão exigidas da Contratada as seguintes **condições de qualificação técnico-operacional** para participação na licitação:

8.1.1. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo.

8.1.2. Ato de registro perante a International Air Transport Association (IATA), registrado no Cartório de títulos e documentos juntamente com a sua tradução juramentada, ou contrato com consolidadora.

8.1.3. Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado.

8.1.4. Declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS INTERNACIONAIS, considerando-se as quantidades estimadas.

8.2. Não será permitida a participação de empresas em consórcio.

9. MODELOS DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993 e do artigo 6º do Decreto nº 2.271/1997.

9.2. A verificação da adequação da prestação dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos no edital, no contrato, neste TR e anexos.

9.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TR e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

9.4. 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.

10. SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações que permitam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL, PASSAREDO, MAP, ANGOLA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR EUROPA, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, BOLIVIANA DE AVIACIÓN, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINES, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIR MAROC, CONDOR FLUGDIENST GMBH, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, EMPRESA DE TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, FLAYWAYS LINHAS AÉREAS LTDA, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, INSEL AIR INTERNATIONAL B.V, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS LTDA, TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR, TACA PERU, TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES.

11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A execução dos serviços será iniciada imediatamente após a assinatura do contrato.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

12.2. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o estabelecido neste documento e seus anexos.

12.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, 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.

12.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

12.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

12.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

12.7. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, por intermédio do servidor formalmente designado para a gestão do contrato, que de tudo dará ciência à SUDENE, conforme artigo 67 da Lei nº 8.666/1993.

12.8. Disponibilizar à CONTRATADA, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as informações constantes no subitem 5.2.5 deste TR.

12.9. Conferir os valores a serem pagos à CONTRATADA, comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas companhias aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014.

12.10. Providenciar *login* e senha de acesso ao SCDP para os funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

13.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

13.5. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

13.6. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

13.7. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

13.8. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

13.9. 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.

13.10. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.11. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

13.12. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.13. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

13.14. Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento.

13.14.1. Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações.

13.14.2. As tentativas de contato telefônico com a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 01 (um) minuto.

13.14.3. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

- 13.15. 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.
- 13.16. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação.
- 13.17. Prestar informações requeridas pelos usuários.
- 13.18. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS.
- 13.19. Atender, no prazo máximo de 2 (duas) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM.
- 13.19.1. Para os casos previstos no subitem 5.3.1.2 deste TR, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.
- 13.20. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato.
- 13.21. 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.
- 13.22. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter.
- 13.23. Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 13.24. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 13.25. 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.
- 13.26. 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.
- 13.27. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE.
- 13.28. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.
- 13.29. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 13.30. Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste documento.
- 13.31. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e internacional.
- 13.32. Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE imediatamente após a assinatura do contrato.
- 13.33. 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.
- 13.33.1. 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.

13.34. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a SUDENE não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

13.35. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais.

13.36. Reembolsar à SUDENE, 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, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices canceladas, 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.

13.36.1. Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à SUDENE se dará mediante a utilização de GRU - Guia de Recolhimento da União, emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada.

13.37. Dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, imediatamente após a assinatura do contrato.

13.38. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste TR.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. 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.

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

16.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

16.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, quando for o caso.

16.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo III, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- 16.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 16.5.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 16.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 16.7. 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.
- 16.8. 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.
- 16.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 16.10. 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.
- 16.11. 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 no ato convocatório.
- 16.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 16.13. 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.
- 16.14. O descumprimento total ou parcial das demais 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 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.15. A fiscalização de que trata esta cláusula 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 art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 17.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 17.2. 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.

17.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

17.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

17.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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 (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

17.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

17.4.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

17.4.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

17.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

18. DA FORMA DE PAGAMENTO

18.1. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.1 deste TR prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

18.2. 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.

18.2.1. 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.

18.2.2. 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.

18.3. De acordo com as definições contidas nos subitens 3.1.3 e 3.1.5 deste 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.

18.4. 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:

18.4.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos **VOOS DOMÉSTICOS**

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

18.4.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos **VOOS INTERNACIONAIS**

$$EI = (Q \times P) + RI + SG$$

18.4.3. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos **VOOS DOMÉSTICOS** e **VOOS INTERNACIONAIS**

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

Onde:

ED = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

EI = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

AC = valor referente à alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS

Q = quantidade do item

P = preço unitário do item

RE = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

M = valor de multas

RI = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

RD = valor de repasse de diferença tarifária

SG = valor de repasse dos SEGUROS VIAGEM

18.5. 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 VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL.

c. Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL.

d. Valores dos créditos.

e. Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.

18.5.1. A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhada 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.

18.5.2. 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.

18.5.3. A fatura apresentada em arquivo eletrônico deverá conter certificado digital ICP-Brasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

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

18.5.5. Serão considerados válidos 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.

18.5.6. 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 indicados pela CONTRATADA, ressalvados os casos dispostos no parágrafo 3º do artigo 5º da Lei nº 8.666/1993.

18.5.7. 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.

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

18.7. 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.

18.7.1. 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.

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

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

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

18.10. 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.

18.10.1. 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.

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

18.12. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas neste TR.

18.12.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, 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.

18.12.2. 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 a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos. Ademais, 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.

18.13. No momento do pagamento, serão efetuados a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

18.14. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto no referido dispositivo legal.

18.15. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, 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 da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

I = índice de atualização financeira.

TX = taxa de juros de mora anual.

EM = encargos moratórios.

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = valor da parcela em atraso.

19. DAS SANCÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

19.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

19.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

19.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e

19.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

19.2.1. 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;

19.2.2. Multa de:

19.2.2.1. 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;

19.2.2.2. 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 anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

19.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

19.2.2.5. 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;

19.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.2.3. 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.

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

19.2.5. 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.

19.3. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
7	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;	3
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

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

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

19.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

19.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

19.6. 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.

19.7. 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.

19.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. ANEXOS

20.1. ANEXO I - Quantidades e Valores Totais Estimados (SEI nº 0050660).

20.2. ANEXO II - Modelo de Proposta e Planilha de Formação de Preços (SEI nº 0050661).

20.3. ANEXO III - Instrumento de Medição do Resultado (IMR) (SEI nº 0050663).

Recife, 04 de janeiro de 2019.

THIAGO TELES DA SILVA

Coordenador de Serviços Gerais e Logística

Aprovo o presente de acordo com a justificativas apresentadas no item 2 do Termo de Referência, visando assegurar a necessária continuidade no atendimento dos serviços de agenciamento de viagens, para atender principalmente às vistorias à empresa com incentivos fiscais, o acompanhamento dos convênios celebrados e a participação de eventos de representação e capacitação.

BRIVALDO JOSÉ DE VASCONCELOS SOARES

Coordenador-Geral de Logística, Administração e Finanças



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Teles da Silva, Coordenador**, em 04/01/2019, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Brivaldo José de Vasconcelos Soares, Coord. Geral de Logística, Administração e Finanças**, em 04/01/2019, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.sudene.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0050435** e o código CRC **3FC85FE9**.