

## TERMO DE REFERÊNCIA

Sistema de Registro de Preços

### PREGÃO PRESENCIAL, ELETRÔNICO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE  
MÃO DE OBRA

**Instituto Federal de Educação do Sudeste de Minas Gerais**

#### 1. DO OBJETO

1.1 Contratação de Serviços de Agenciamento de Viagens para Voos Regulares Nacionais conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

##### Estimativas do Órgão Gerenciador UASG 158123

Grupo	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Quantidade anual estimada	Preço Unitário de Agenciamento (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
1	1	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos (assessoria, cotação, reserva e emissão)	300	R\$ 7,00	R\$ 2.100,00
	2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem – voos domésticos (alteração, cancelamento e reembolso)	30	R\$ 7,00	R\$ 210,00
	3	Repasse – voos domésticos	300	R\$ 600,00	R\$ 180.000,00

		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			
--	--	--	--	--	--

**1.1.1. O item 3 do quadro acima não será objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes.**

**Quantidade Estimada Consolidada - Órgão Gerenciador e Participantes**

<b>Grupo</b>	<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>Quantidade anual estimada</b>	<b>Preço Unitário de Agenciamento (R\$)</b>
1	1	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos (assessoria, cotação, reserva e emissão)	40517	R\$ 7,00
	2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem – voos domésticos (alteração, cancelamento e reembolso)	9843	R\$ 7,00
	3	Repasse – 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	33904	R\$ 600,00

**1.2. A estimativa de consumo do Órgão gerenciador e dos Órgãos participantes estão detalhadas no Anexo IA.**

**1.3.** A divisão por itens, dentro do lote único, visa oportunizar às licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

**1.4.** Poderá ser admitida, a critério do órgão gerenciador e mediante a anuência do fornecedor registrado, a adesão de órgãos ou entidades não participantes até o quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para os órgãos e entidades participantes, independentemente do número de adesões.

**1.5.** As contratações adicionais a que se refere o subitem 1.4 não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 100% (cem por cento) dos quantitativos dos itens registrados na ata de registro de preços para os órgãos e entidades participantes.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** O Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão através do Ofício Circular nº 582/2017-MP (doc. SEI nº 0945464), informou que em razão desta disposição legal, **foi suspensa, a partir do dia 01.01.2018**, a funcionalidade de compra direta de passagens aéreas nacionais, existente no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, devendo o provimento de passagens aéreas ocorrer por intermédio do contrato vigente de agenciamento de viagens, evitando solução de continuidade desses serviços. Informou ainda que, tendo em vista o decurso de prazo ocorrido com a edição da lei 13.043/2014, que se encontram em estudo pelas áreas técnicas daquele Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, em conjunto com o Ministério da Fazenda, medidas que possam assegurar à Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, as prerrogativas de que trata o §9º, art. 64, da Lei no 9.430/96, in verbis:

*“Art. 64. Os pagamentos efetuados por órgãos, autarquias e fundações da administração pública federal a pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços, estão sujeitos à incidência, na fonte, do imposto sobre a renda, da contribuição social sobre o lucro líquido, da contribuição para seguridade social – COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP.*

*§ 9o Até 31 de dezembro de 2017, fica dispensada a retenção dos tributos na fonte de que trata o caput sobre os pagamentos efetuados por órgãos ou entidades da administração pública federal, mediante a utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal – CPGF, no caso de compra de passagens aéreas diretamente das companhias aéreas prestadoras de serviços de transporte aéreo. (Incluído pela Lei no 13.043, de 2014)”.*

**2.2.** Em razão disso, a partir de zero hora do dia 01.01.2018, a funcionalidade de compra direta de passagens aéreas nacionais, existente no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, foi suspensa até que se restabeleçam as condições para a retomada do procedimento de compra direta. Desse modo, o provimento de passagens aéreas deverá ocorrer por meio do contrato vigente de agenciamento de viagens, evitando solução de continuidade desses serviços. O referido Ofício Circular informa ainda que, caso haja o exaurimento das quantidades já contratadas pelo órgão, as providências relativas a uma nova contratação de empresas para a prestação dos serviços de agenciamento de passagens aéreas deverá ocorrer de forma descentralizada para o atendimento de suas próprias necessidades e que paralelamente, a Central de Compras do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão adotará as providências no sentido de realizar licitação para a contratação, de forma centralizada, dos serviços de agenciamento de viagens, o que deverá ocorrer num prazo estimado de 180 (cento e oitenta) dias, após o que será disponibilizada competente Ata de Registro de Preços para utilização pelos órgãos.

**2.3.** Decorre que o contrato vigente de serviços de agenciamento de viagens, decorrente do Pregão Eletrônico 01/2016 da UASG 201057, quando da sua elaboração, levou em consideração principalmente as aquisições de passagens aéreas internacionais cuja demanda é infinitamente menor que a demanda por viagens nacionais com necessidade de passagens aéreas, visto que o quantitativo planejado para as passagens nacionais atendia apenas os casos de falhas no SCDP ou viagens para cidades não atendidas pelas companhias aéreas credenciadas pela Administração Pública Federal para modalidade compra direta, sendo necessário, portanto, a contratação de novos serviços.

### **3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1.** O enquadramento na modalidade pregão, do tipo eletrônico, encontra fundamento no parágrafo 1º do artigo 4º da IN SLTI nº 3/2015:

*“Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão em sua forma eletrônica, podendo ainda, a critério do órgão solicitante, ser utilizado o Sistema de Registro de Preços - SRP.”*

**3.2.** O enquadramento também encontra embasamento no parágrafo único do artigo 1º e no § 1º do artigo 2º da Lei nº 10.520/2002:

*“Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.*

*Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.*

*Art. 2º (VETADO)*

*§ 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica.”*

**3.3.** Quanto à realização do Registro de Preços, encontra amparo nos incisos I, III e IV do artigo 3º do Decreto nº 7.892/2013:

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

*I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;*

*III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo.*

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

**3.4.** Enquadra-se o AGENCIAMENTO DE VIAGENS como serviço de natureza continuada, nos termos do artigo 6º da IN SLTI nº 2/2008:

*“Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao*

cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97.”

**3.5.** Constituem-se, desse modo, em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do ÓRGÃO GERENCIADOR e dos ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes, não inerentes às categorias funcionais abrangidas pelos planos de cargos da administração.

**3.6.** Registra-se que a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os funcionários da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**3.7.** É vedada qualquer relação entre os funcionários da CONTRATADA e a CONTRATANTE que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**3.8.** Como consequência da prestação continuada do serviço em tela, tem-se a aplicabilidade do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993.

**3.9.** 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.

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

#### **4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

##### **4.1. CONDIÇÕES GERAIS**

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

4.1.2. 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.

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

## **4.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO**

4.2.1. 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.

4.2.2. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e número telefônico de atendimento que deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura dos contratos.

4.2.3. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone.

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

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.



4.2.7. O envio da relação de dados relativos aos servidores autorizados a solicitar os serviços é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

4.2.8. 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.

4.2.9. 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 referente à central de atendimento.

4.2.10. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas para os pedidos de cotação enviados à contratada via e-mail e outras necessárias para o atendimento da demanda.

### **4.3. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS**

Este serviço compreende:

4.3.1. 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 referente à cotação, quando:

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

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

4.3.2. 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 4.1.1 a 4.1.3 deste termo de referência.

4.3.2.1. 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) Data prevista da partida;
- d) Data prevista do retorno;
- e) Cidade de origem;
- f) Cidade de destino;
- g) Nome completo do passageiro;
- h) Data de nascimento do passageiro;
- i) CPF do passageiro;
- j) Telefone para contato do passageiro;
- k) Endereço eletrônico do passageiro;
- l) Eventual deficiência do passageiro.

4.3.2.2. O resultado deverá ser apresentado em até 04:00 horas do pedido da cotação e 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.

4.3.3. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens que dispõem as condições gerais da contratação, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

4.3.3.1. 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.

4.3.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens referentes às condições gerais da contratação, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

4.3.4.1. 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.

4.3.4.2. 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.

#### **4.4. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM**

4.4.1. 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 administração.

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

4.4.3. 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.

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

4.4.5. 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, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE.

4.4.6. 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.

#### **4.5. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM**

Este serviço compreende:

4.5.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.

4.5.1.1. 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.

4.5.1.2. 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.

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

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

- a) analisadas as cotações disponibilizadas pela contratada, 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.

4.5.2.1. 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.

4.5.2.2. 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.

## **4.6. REEMBOLSO**

4.6.1. 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.

4.6.2. 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.

4.6.3. 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.

4.6.4. 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.

4.6.4.1. 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).

4.6.5. 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.

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

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

## **5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

### **5.1. Definições**

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;

**AGENCIAMENTO DE VIAGEM** – serviço prestado por **AGÊNCIA DE TURISMO**, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de **BILHETE DE PASSAGEM**;

**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;

**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;

**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;

**CODESHARE** – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa **BILHETE DE PASSAGEM** para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;

**CONTRATADA** – fornecedor registrado que firmar contrato com a **CONTRATANTE** para a prestação dos serviços objeto da licitação;

**CONTRATANTE** – o **ÓRGÃO** ou **ENTIDADE** que firmar contrato com fornecedor registrado;

**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;

**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**;

**NO-SHOW** – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;

**ÓRGÃO GERENCIADOR** – **ÓRGÃO** ou **ENTIDADE** responsável pela condução do conjunto de procedimentos para o registro de preços e gerenciamento da **ATA** dele decorrente;

**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;

**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;

**SCDP** – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, é o sistema de uso obrigatório pelos **ÓRGÃOS** e **ENTIDADES**, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens;

**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**;

**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;

**TAXA DE EMBARQUE** – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;

**TR** – Termo de Referência;

**TOUR CODE** – código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de **BILHETE DE PASSAGEM**;

**TRECHO** – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

**UNIDADE SOLICITANTE** – unidade do âmbito da estrutura organizacional do **ÓRGÃO** ou **ENTIDADE** que demanda o serviço;

**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;

**5.2.** A demanda do órgão gerenciador e dos participantes tem como base as seguintes características:

5.2.1. Em razão da suspensão, por tempo indeterminado, da funcionalidade de compra direta de passagens aéreas nacionais, existente no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP. Desta forma, torna-se necessário, até que se restabeleçam as condições para a retomada do procedimento de compra direta, a contratação de agenciamento de viagens, evitando solução de continuidade desses serviços.

5.2.2. O quantitativo e valores de serviços a serem prestados pela CONTRATADA e dos valores a serem repassados às companhias aéreas estão estimados para doze (12) meses.

5.2.3. O horário de funcionamento dos **ÓRGÃOS** e **ENTIDADES** a ser considerado neste TR é das 08h00 às 20h00 (horário local), sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de solicitações.

5.2.4. 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. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

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

6.1.1. A contratada deverá respeitar as exigências estabelecidas neste termo de referência e seus anexos e na legislação vigente.

## **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**7.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes.

**7.2.** A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo:

LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL, PASSAREDO, MAP.

## **8. MODELOS DE GESTÃO DO CONTRATO**

**8.1.** 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.

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

**8.3.** 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.

**8.4.** As disposições previstas neste item não excluem o disposto no Anexo VIII-A – da Fiscalização Técnica da IN SEGES nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

**8.5.** 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.

## **9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

**9.1.** Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito neste TR prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

**9.2.** 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.

9.2.1. 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, mantida a obrigação contida na cotação;

9.2.2. 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 atendido.

**9.3.** De acordo com as definições contidas no 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.

**9.4.** 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:

9.4.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS

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

9.4.2. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

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

**Onde:**

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

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

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

RD = valor de repasse de diferença tarifária

**9.5.** 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;
- c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO;
- d) Valores dos créditos;

9.5.1. 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.

9.5.2. 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.

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

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

9.5.5. 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.

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

9.5.7. 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.

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

**9.7.** 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.

9.7.1. 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.

**9.8.** 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.

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

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

**9.10.** 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.

9.10.1. 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.

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

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

9.12.1. 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.

9.12.2. 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.

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

**9.14.** 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.

**9.15.** 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:

**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.

## **10. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1.** O início da prestação de serviços para os ÓRGÃOS e ENTIDADES deverá ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos oriundos da ATA.

**10.2.** 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 APF à continuidade do contrato.

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**11.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

**11.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores 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;

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

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

**11.5.** 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.

**11.6.** A Administração realizará pesquisa de preços periodicamente, em prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados em Ata.

**11.7.** Disponibilizar à CONTRATADA, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a fazer solicitações de serviço:

- 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

**11.8.** 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;

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

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**12.1.** 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

**12.2.** 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;

**12.3.** 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;

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

**12.5.** Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

**12.6.** Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

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

**12.8.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

**12.9.** 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;

**12.10.** Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

**12.11.** 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;

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

**12.13.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

**12.14.** 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.

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

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

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

12.16.2. 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;

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

**12.17.** 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.

**12.18.** Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

**12.19.** Prestar informações requeridas pelos usuários;

**12.20.** Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;

**12.21.** Atender, no prazo máximo de 04:00 horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão e alteração de BILHETE DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS;

**12.22.** Para os casos de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores TARIFAS, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.

**12.23.** Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;

**12.24.** 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;

**12.25.** Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;

**12.26.** Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no edital e no contrato, os serviços efetuados e em que se verificarem incorreções resultantes da execução;

**12.27.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

**12.28.** Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

**12.29.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

**12.30.** 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. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**13.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**14.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por 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.

## **15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

**15.1.** 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.

**15.2.** O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

**15.4.** 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 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

**15.5.** 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 IB 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:

15.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

**15.6.** 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.

**15.7.** 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.

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

**15.9.** 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.

**15.10.** 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.

**15.11.** 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.

**15.12.** O fiscal técnico, 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 art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

**15.13.** A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de

Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**15.14.** 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.

**15.15.** 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.

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

15.16.1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B, da Instrução Normativa 05/2017 Seges/ MPDG 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:

15.16.1.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;  
ou

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

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

15.16.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado 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.

15.16.4. O fiscal técnico do contrato 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.

15.16.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

15.16.5.1. 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.

15.16.5.2. 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.

15.16.5.3. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item referente à fiscalização técnica.

15.16.5.4. O fiscal técnico poderá realizar a 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.

15.16.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à

contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

**15.17.** 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.

## **16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**16.1.** Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (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.

**16.2.** 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.

**16.3.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (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.

16.3.1. 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.

16.3.2. 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).

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

16.4.1. 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.

16.4.2. 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.

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

## **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

17.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e

17.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

17.2.1. 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;

17.2.2. Multa de:

17.2.2.1. 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;

17.2.2.2. 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;

17.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

17.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

17.2.2.5. 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;

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

17.2.3. 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;

17.2.4. 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;

17.2.5. 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;

**17.3.** As sanções previstas nos subitens 18.2.1, 18.2.3, 18.2.4 e 18.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

**17.4.** 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 consequências 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
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
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;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

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

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

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

**17.6.** 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.

**17.7.** 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.

**17.8.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**17.9.** São anexos a este Termo de Referência:

17.9.1. Anexo 1A - Estimativas de Quantidades

17.9.2. Anexo 1B – Instrumento de Medição do Resultado (IMR)

Juiz de Fora, janeiro de 2018

Equipe de Planejamento da Contratação Serviços de Agenciamento de Viagens Aéreas Nacionais		
<hr/> Douglas Nascimento Zancanella	<hr/> Abel Arbex Acauí	<hr/> Nélio Germano de Paula
Juiz de Fora/MG, janeiro de 2018.		