

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**PREGÃO ELETRÔNICO – SERVIÇO SEM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA**

**1. DO OBJETO**

- 1.1. **ASSUNTO:** Pregão eletrônico para contratação de serviço de **agenciamento e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais nas hipóteses não contempladas pela compra direta de passagens aéreas**, em atendimento às demandas da Unifap.
- 1.2. O serviço deverá ser prestado conforme especificações descritas nesse Termo de Referência, que passa a fazer parte integrante do edital independente de transcrição;
- 1.3. Para efeito de julgamento dos preços no PREGÃO ELETRÔNICO, o critério de julgamento deverá ser **menor preço por grupo**, sendo vencedor o licitante que ofertar o menor valor para o grupo na fase de lances;
- 1.4. Para os itens agrupados, a classificação final será feita pelo valor global do grupo, no entanto, a disputa será por item;
- 1.5. O serviço deverá ser prestado conforme características técnicas, quantidades e demais requisitos descritos neste Termo de Referência, observadas as especificações e quantidades relacionadas abaixo:

**TABELA I – ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES DE REFERÊNCIA**

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MÁXIMO TOTAL ACEITÁVEL
1	1	Agenciamento de compra de passagens aéreas nacionais. Compreendendo os serviços reservas, endosso, cancelamento, reembolso de passagens e similares, remessa de complemento alcance da locomoção via aérea a serem fornecidos para seus servidores, referente ao item 3.	3719	UND	271	R\$ 0,01	R\$ 2,71
	3	Contratação de passagem aérea nacional.	3719	UND	271	R\$ 500,00	R\$ 135.500,00
<b>TOTAL GERAL</b>							<b>R\$ 135.502,71</b>

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MÁXIMO TOTAL ACEITÁVEL
2	2	Agenciamento de compra de passagens aéreas internacionais. Compreendendo os serviços reservas, endosso, cancelamento, reembolso de passagens e similares, remessa de complemento alcance da locomoção via aérea a serem fornecidos para seus servidores, referente ao item 4.	3719	UND	15	R\$ 0,01	R\$ 0,15
	4	Contratação de passagem aérea internacional.	3719	UND	15	R\$ 1.700,00	R\$ 25.500,00
<b>TOTAL GERAL</b>							<b>R\$ 25.500,15</b>

- 1.6. O **VALOR TOTAL MÁXIMO DE REFERÊNCIA** para esta contratação é de **R\$ 161.002,86**;
- 1.7. Para o alcance dos valores estimados foram realizadas pesquisas de preços no painel de preços do governo federal, conforme documentos constantes no processo;
- 1.8. **Não haverá lances para os itens 3 e 4**, pois trata-se da estimativa do órgão para emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. Para a contratação:**

Em virtude do decurso do prazo previsto no §9º, art. 64, da Lei nº 9.430/1996, que trata da dispensa da retenção tributária na modalidade Compra Direta, conforme informado aos Secretários-Executivos de todos Ministérios, a partir da zero hora do dia 1º de janeiro de 2018 a emissão de passagens aéreas por essa forma de aquisição ficou suspensa no SCDP até que se restabeleçam as condições

exigidas para retomada do modelo. Esta informação foi encaminhada a Unifap por meio do Ofício Circular n. 582/2017 – MP de 29 de dezembro de 2017, bem como pela mensagem de e-mail do próprio sistema SCDP também em 29/12/2017.

A Instrução Normativa SLTI nº 3, de 2015, Arts. 3º, 4º e 17, prevê a possibilidade, para os casos em que houver impedimento de emissão junto à empresa credenciada ou aos casos emergenciais devidamente justificados no SCDP, de emissão na modalidade Agenciamento, por meio de serviço prestado por agência de turismo.

A prestação do serviço destina-se a suprir o fornecimento de passagens que serão utilizadas nas viagens dos servidores e colaboradores desta Fundação Universidade Federal do Amapá, de modo a garantir os meios necessários à implementação, acompanhamento e execução das ações da Instituição, por necessidade de serviço, aperfeiçoamento profissional e para fins educacionais.

A contratação de empresa especializada nos referidos serviços visa ao atendimento das demandas não contempladas pela aquisição direta de passagens viabilizada pelo credenciamento, aos casos em que houver impedimento de emissão junto à empresa credenciada ou aos casos emergenciais devidamente justificados no SCDP, conforme disposições da Instrução Normativa nº 03, de 11 de fevereiro de 2015 da SLTI/MPOG, o que foi o caso.

O quantitativo estimado atende as necessidades da Unifap até que as providências de regularização da Compra Direta no SCDP sejam concluídas, o que conforme a Central de Compras do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão deverá ocorrer num prazo estimado de 180 (cento e oitenta) dias por meio de realização de licitação, de forma centralizada, após o que será disponibilizada a ata de registro de preços para utilização pelos Órgãos.

## **2.2 Para o agrupamento dos itens:**

O agrupamento dos itens 01 e 03 e 02 e 04 se justifica tendo em vista que os itens guardam relação entre si. Além disso, cada grupo poderá ter seu serviço ofertado por fornecedores diferentes, o que garante maior competitividade e obtenção de proposta mais vantajosa em cada grupo. É importante salientar que o aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos, e essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública. Busca-se ainda, com o agrupamento, obtenção de preços mais vantajosos à Administração, em razão da economia de escala, eficiência e racionalização de custos.

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

3.1. A presente contratação trata-se de serviço comum, e ocorrerá através de PREGÃO ELETRÔNICO, de acordo com os Decretos nº 3.555/2000, 3.722/2001, 3.784/2001, 5.450/2005, Lei nº 10.520/2002, sendo aplicadas subsidiariamente as normas da Lei 8.666/93 e suas alterações. Consideram-se serviços comuns, para os fins e efeitos desta contratação, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado;

3.2. 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;

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

3.4. A natureza do serviço é de execução contínua conforme inciso II, do Art. 57 da Lei n.8.666/93;

3.5. A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/MPOG, através da Instrução Normativa nº 3, de 11 de fevereiro de 2015, estabelece os procedimentos para a contratação de serviços prestados por agências de viagens, para aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais e outros correlatos, pela Administração Pública Federal;

3.6. Os serviços objetos deste Termo de Referência ficarão sujeitos, além das disciplinas legais já mencionadas, ao Decreto 6.258, de 19 de Novembro de 2007, e alterações, que trata do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens.

#### **4. DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

4.1. Conforme o Art. 3º da Lei 8.666/1993, a licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos;

4.2. Segundo o TCU licitações sustentáveis visam, além de outros aspectos, o desenvolvimento regional e equidade social, benefícios à saúde pública e redução dos impactos ambientais, comércio justo, novos negócios e incentivo a micro e pequenas empresas. Assim, a administração privilegiará, na presente aquisição, a adoção da proposta mais vantajosa dentre aquelas que cumpram os padrões de qualidade socioambiental, quando aplicáveis, em atendimento à Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 e alterações.

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

5.1 Para efeito de aceitação da proposta a licitante deverá apresentar documento que comprove seu registro na EMBRATUR, conforme exigências do Art. 22 da Lei nº. 11.771/2008 e Art. 18 do Decreto nº. 7.381/2010;

5.2 Em conformidade com o Art. 8º da IN SLTI/MPOG nº. 03/2015 no momento da habilitação, a licitante deverá apresentar declaração firmada por seu representante legal, sob as penas da lei, de que possui condições operacionais necessárias à emissão dos bilhetes de passagens, em conformidade com as políticas comerciais e financeiras das principais companhias aéreas;

5.3 Para a execução dos serviços, a empresa Contratada deverá estar instalada à sua conta e responsabilidade com pelo menos um posto de atendimento com linhas telefônicas, inclusive para Fac-símile; 1 (um) equipamento (microcomputador com acesso à Internet), por atendente, integrado às companhias aéreas, apto a utilizar o Sistema de concessão de Diárias e Passagens (SCDP), adotado pelo Contratante, e demais equipamentos, inclusive sistema de comunicação via skype, 01 (um) ponto de acesso a sistema selfbooking (Benner/E-booking, Amadeus e/ou outros sistemas semelhantes) para visualização em tempo real das vagas disponíveis no trecho pesquisado, cotação, reservas de passagens (sem ônus para a Contratante), mobiliários necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados, para a obtenção das facilidades abaixo:

5.3.1. Emissões de bilhetes de passagens aéreas, observando-se sempre que possível, que o preço a ser pago seja o de menor tarifa;

5.3.2. Marcação, reservas, desdobramento e substituição de bilhetes;

5.3.3. Assessoramento para definição de melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada, as passagens promocionais e mais econômicas, assim como informar todas as escalas e conexões mais viáveis, de forma a otimizar o deslocamento, de acordo com as especificações contidas nas requisições emitidas pelo Contratante;

5.3.4. Resolução de problemas que venham a surgir relacionados com passagens e embarques;

5.3.5. Emissão de passagens aéreas para outras localidades no Brasil, informando à Contratante o código de transmissão/reserva, companhia aérea, data, horário e número do voo;

5.3.6. Entrega/disponibilização dos bilhetes de passagens aéreas em tempo hábil nos locais indicados por este, inclusive fora do expediente normal e em sábados, domingos e feriados;

5.3.7. Registro das reservas e/ou emissão das passagens aéreas no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, através de acesso a ser fornecido pela Contratante;

5.3.8. Resolução de problemas que venham a surgir, relacionados com passagens e embarques;

5.3.9. Efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias.

5.4. A entrega dos bilhetes de passagens fora do horário de expediente da Contratante deverá ser realizada no endereço indicado pela Contratante ou colocado à disposição do passageiro nas lojas das companhias aéreas;

5.5. Uma vez solicitada à emissão, a Contratada deverá se responsabilizar por emitir o bilhete requisitado, sempre em classe econômica;

5.6. A Contratada deverá orientar o Contratante quanto ao uso das tarifas promocionais, caso haja algum regulamento em específico para seu uso;

5.7. Os pedidos de emissão de passagens serão solicitados via e-mail pelo fiscal do contrato e/ou pelo

servidor designado pelo Contratante, na sua ausência, por quem o substituir, à Contratada com o prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência em relação ao horário de embarque, salvo em situações de emergência, assim consideradas pelo Contratante, solicitadas sem prazo mínimo, mas com tempo suficiente para a emissão do bilhete de embarque;

5.8. Caso por qualquer outra razão a solicitação não possa ser transmitida por e-mail, o encaminhamento poderá ser feito via fax ou por telefone;

5.9. A Contratada deverá, sempre que solicitada, assessorar o Contratante para a adequada definição do melhor itinerário, tarifas e horários de voos existentes no trecho escolhido;

5.10. A Contratada deverá substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, os bilhetes que venham apresentar qualquer irregularidade;

5.11. A Contratada deverá efetuar a troca imediata da passagem, em caso de cancelamento de voo, assegurando o embarque do passageiro no voo mais próximo ao cancelado;

5.12. O Fiscal do Contrato, a seu critério, poderá diligenciar junto aos sítios das companhias aéreas visando verificar se os valores cobrados para as tarifas de passagens pela Contratada estão de acordo com o praticado;

5.13. Nos termos do artigo 10 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 11/02/2015, a Contratante solicitará formalmente à Contratada, no caso de não utilização de bilhete de passagem, em seu percurso total ou parcial, o ressarcimento do valor correspondente ao trecho (crédito), situação em que a Contratada deverá emitir a correspondente Nota de Crédito que, por medida de simplificação processual, deve se dar mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura apresentada pela Contratada;

5.14. Quando da efetuação da glosa, eventuais taxas e multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens não utilizadas deverão ser consideradas, desde que comprovada sua aplicação;

5.15. Os valores não processados na fatura relativa à quinzena da ocorrência deverão ser processados na próxima fatura emitida pela Contratada;

5.16. Quando do encerramento ou rescisão contratual, na impossibilidade de reversão da totalidade dos cancelamentos efetuados, o montante a ser glosado poderá ser deduzido da garantia apresentada na contratação ou ser reembolsado ao órgão ou entidade, mediante recolhimento do valor respectivo por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

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

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

6.1.1. O objeto do agenciamento de viagens atenderá às demandas não contempladas pela aquisição direta de passagens viabilizada pelo credenciamento, aos casos em que houver impedimento de emissão junto à empresa credenciada ou aos casos emergenciais devidamente justificados no SCDP;

6.1.2. Por atendimento excepcional para emissão de passagens das empresas Credenciadas entendem-se todas as demandas que, por caso fortuito ou motivo de força maior, não possam ser finalizadas pelo próprio servidor no SCDP;

6.1.3. Havendo o descredenciamento de alguma das companhias aéreas, os trechos domésticos operados por aquela empresa descredenciada, poderão ser adquiridos mediante solicitação;

6.1.4. Os custos estimados para a prestação de serviços de agenciamento foram apurados mediante pesquisa de preços praticados no mercado;

6.1.8. Em conformidade com a IN SLTI/MPOG nº 03, de 11/02/2015, Art. 6º, a remuneração total a ser paga à agência de turismo será apurada a partir do valor ofertado pela prestação do serviço de agenciamento de viagens, multiplicado pela quantidade de passagens aéreas emitidas, remarçadas ou canceladas e serviços correlatos, considerando que cada agenciamento compreende a emissão, remarcação e cancelamento (quando for o caso) de passagens e outros correlatos;

6.1.9. O órgão ou entidade pagará à Contratada o valor das passagens emitidas no período faturado acrescido da taxa de embarque;

6.1.10. Os valores relativos à aquisição de bilhetes de passagens serão repassados pela Administração à agência de turismo Contratada, que intermediará o pagamento junto às companhias aéreas que emitiram os bilhetes;

6.1.11. A Contratada deverá comprovar cada taxa de embarque cobrada de acordo com o valor estabelecido pelo Órgão de Controle aéreo;

6.1.12. Os preços unitários para as passagens aéreas e taxas de embarque são os registrados no

Departamento de Aviação Civil (DAC) e na Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) ou que faça parte do Programa de Redução das Tarifas da Infraestrutura Aeronáutica ou ainda que seja produto de acordo entre as companhias aéreas e o Contratante, considerados também todos os descontos comerciais promocionais disponíveis no mercado;

6.1.13. Caso ocorra à emissão de bilhete com tarifa superior ou divergente do autorizado pelo Contratante, este poderá efetuar a glosa do prejuízo causado pela Contratada;

6.1.14. No valor da taxa de agenciamento deverão estar incluídos todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos (inclusive tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições para fiscais, transportes, seguro insumos), além de quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto do termo de contrato.

## **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. Quando forem solicitados os serviços, a Contratada deverá executá-los por meio do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, nos seguintes prazos:

7.1.1.1. Emissão de bilhete de passagem aérea nacional, em até 5 (cinco) horas, a partir da data de recebimento da requisição emitida pelo setor competente.

7.1.2. Excepcionalmente, a emissão de bilhete de passagem poderá ser solicitada pelo Contratante, em caráter de urgência, devendo a Contratada, nesse caso, atendê-lo com a agilidade requerida;

7.1.3. Os registros no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP deverão ser atualizados periodicamente, sendo que a Contratada deverá liberar os registros em até 01 (um) dia útil, após o solicitado;

7.1.4. A execução dos serviços será avaliada conforme as disposições constantes do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, a ser firmado entre a Contratante e a Contratada.

## **8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **8.1. Central de Atendimento:**

8.11. A Contratada deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail), pelo SCDP e por chamadas telefônicas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados;

8.12. Para recepção das demandas registradas no SCDP, a Contratada receberá login e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das demandas de cotação e emissão de bilhetes;

8.13. Para receber as demandas por e-mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens por e-mail e sistema telefônico 0800;

8.14. Em todos os chamados via Central de Atendimento, a Contratada deverá gerar número de protocolo, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas;

8.15. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento e, quando se referirem à emissão, alteração e cancelamento de bilhetes, ser discriminados na respectiva fatura de prestação dos serviços para conferência pela unidade solicitante;

8.16. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 06 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da Contratante;

8.17. 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;

8.18. 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) Nome;
- b) E-mail a partir do qual serão originadas as demandas;
- c) Matrícula no SIAPE;
- d) Unidade de vinculação;
- e) Cargo/Função;
- f) Data do nascimento;
- g) Número do CPF.

8.19. A utilização do serviço por contato telefônico ou e-mail pressupõe a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP, não havendo, portanto, PCDP para submissão à autorização da Contratante via sistema;

8.110. O bilhete emitido na forma acima deverá ser regularizado por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data do pedido;

8.111. A demanda encaminhada à Contratada, por telefone ou e-mail, deverá conter:

- a) nome da unidade solicitante, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- b) nome e data de nascimento do passageiro;
- c) tipo de viagem: nacional;
- d) cidades de origem e destino;
- e) datas da viagem;
- f) horários pretendidos para os voos/horário de início do trabalho, evento ou missão no destino.

## **8.2. Serviço de agenciamento de viagens:**

8.21. O serviço de agenciamento de viagens compreende a emissão, alteração e cancelamento de bilhetes domésticos, sendo o valor da taxa de agenciamento devida a cada operação realizada (emissão, alteração e cancelamento).

## **8.3. A Emissão de Bilhetes Domésticos compreende:**

8.31. **Assessoria:** entende-se por assessoria em marcação de bilhetes domésticos, o serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

- a) em virtude da localização da cidade de destino, não haja opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos – sem escalas ou conexões. Nestes casos, a Contratada deve apresentar as opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a Unifap;
- b) em situações em que o número de passageiros para o mesmo destino, em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, permita a negociação de melhores tarifas, ou fretamento parcial de aeronave, visando economicidade a Unifap.

8.32. **Cotação:** o resultado das cotações deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes. As opções de voo devem ser discriminadas por trecho, contendo:

- a) empresa aérea;
- b) aeroportos/cidades de origem e destino;
- c) duração do voo;
- d) quantidade e duração das escalas, se houver;
- e) valor do bilhete;
- f) valor da taxa de embarque.

8.33. **Reserva:** as reservas das passagens aéreas serão requeridas pela unidade solicitante, e discriminadas por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

- a) Quando a solicitação for encaminhada via Central de Atendimento, a Contratada apresentará por 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.

8.34. **Emissão:** a emissão será realizada pela Contratada observando as disposições das condições gerais deste documento e seus subitens.

- a) Somente será autorizada a emissão do bilhete caso a reserva esteja ativa; havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior;
- b) As informações das passagens aéreas emitidas serão enviadas pela Contratada à unidade solicitante, para conferência e cadastramento dos dados dos bilhetes no SCDP e envio para o passageiro;
- c) As informações das passagens aéreas excepcionalmente solicitadas fora do SCDP serão prestadas à unidade solicitante por e-mail ou telefone; no primeiro dia útil subsequente, a demanda deve ser regularizada pela unidade solicitante com a criação de uma PCDP, vinculando os dados do(s) bilhete(s) emitido(s), inclusive a cotação realizada pela Contratada que justificou a escolha do voo (mediante recebimento de documentação comprobatória).

#### **8.4. Alteração de Bilhetes Domésticos:**

841. As alterações de bilhetes devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a Unifap;

842. As alterações de bilhetes serão requeridas pela unidade solicitante por e-mail ou telefone, discriminadas por trecho;

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

844. A Contratada deve gerar relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete, contendo no mínimo:

- a) unidade solicitante;
- b) dados do bilhete: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) valores pagos;
- d) valores das multas;
- e) valor do crédito.

845. 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.

#### **8.5. Cancelamento de bilhetes emitidos diretamente pela UNIFAP:**

851. A Contratante, a seu critério, ou nas situações de impossibilidade de acesso ao SCDP, poderá solicitar à Contratada, por intermédio da Central de Atendimento (utilizando-se de telefone ou e-mail), o cancelamento de bilhetes emitidos junto às empresas aéreas credenciadas;

852. A Contratada acessará módulo específico do SCDP, utilizando-se de perfil de acesso previamente definido, e realizará o cancelamento utilizando-se das credenciais da UNIFAP junto às empresas credenciadas.

#### **8.6. Da garantia**

861. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais;

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

863. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

864. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual;

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

866. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados na IN SLTI/MPOG 05/2007, observada a legislação que rege a matéria;

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

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

869. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada;

86.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

### **8.7. Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais compreende:**

87.1. 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.

87.2. 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.

87.3. 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.

87.4. 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.

87.5. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

87.6. 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.

87.7. Emissão: será realizada pela CONTRATADA com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

87.8. 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.

87.9. 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.

### **8.8. Seguro viagem**

88.1. 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.

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

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

88.4. 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.

#### **8.9. Alteração de bilhetes de passagem – voos internacionais**

891. 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 APF.

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

893. 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.

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

895. 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.

896. 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.

### **9. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.1. A licitante vencedora deverá iniciar a prestação dos serviços em até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato e/ou recebimento da nota de empenho ou ordem de serviço;

9.2. Os pedidos de emissão de passagens serão solicitados via e-mail pelo fiscal do contrato e/ou pelo servidor designado pelo Contratante, na sua ausência, por quem o substituir, à Contratada com o prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência em relação ao horário de embarque, salvo em situações de emergência, assim consideradas pelo Contratante, solicitadas sem prazo mínimo, mas com tempo suficiente para a emissão do bilhete de embarque;

9.3. A Contratada deverá substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, os bilhetes que venham apresentar qualquer irregularidade;

9.4. A Contratada deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail), pelo SCDP e por chamadas telefônicas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados;

9.5. Validade da proposta com prazo de no mínimo 60 (sessenta) dias;

9.6. As empresas que não cumprirem os prazos acima estipulados sofrerão sanções da Lei 8.666/93 e suas alterações, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado pela Licitante e reconhecido pela UNIFAP;

9.7. Considerando a(s) Unidade(s) Demandante(s), os serviços, salvo outros locais de necessidade da Contratante, deverão ser prestados para o endereço abaixo conforme estabelecido:

<b>UNIDADE ADMINISTRATIVA DEMANDANTE</b>	<b>LOCAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>
<b>DDPH – Divisão de Diárias, passagens e Hospedagem.</b>	Fundação Universidade Federal do Amapá - Unifap Rod. Juscelino Kubitschek, km 02 - Jardim Marco Zero, Macapá - AP, 68903-419

### **10. DA VISTORIA**

10.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local para a prestação dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 11h e das 14h às 17h, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail maicon.monteiro@unifap.br, podendo sua realização ser comprovada

por:

10.1.1. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017; ou

10.1.2. Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, ou caso opte por não realizá-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com este (órgão ou entidade);

10.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;

10.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

## **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 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;

11.3. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Unifap;

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

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

11.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela adjudicatária com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da adjudicatária, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

11.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n.5/2017.

## **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. 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;

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

12.4. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

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 na 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. Indicar preposto para representá-la durante a execução do objeto;
- 12.16. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Unifap;
- 12.17. Utilizar o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, instituído pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, conforme Decreto n. 5.992/2006;
- 12.18. Disponibilizar através de sistema eletrônico unificado via WEB, sistema para cotação de passagens e reserva de bilhetes o qual deve ser instalado pela Contratada, sem qualquer custo extra para a UNIFAP, permitindo visualizar todas as companhias aéreas que fazem o trecho desejado, os horários dos voos, o valor do bilhete e das taxas. O sistema deverá ter a opção de envio de orçamento via e-mail e a opção de reservar o voo on-line. O acesso ao sistema deverá ser mediante login e senha, sendo que no mínimo deverá ser disponibilizado (01) um usuário para cada um dos fiscais do contrato;
- 12.19. Deverão ser fornecidas todas as opções de roteiro de viagem, levando em conta os horários e os dias das viagens;
- 12.20. Repassar à Contratante eventuais vantagens concedidas pelas companhias aéreas, tais como promoções, cortesias e demais vantagens;
- 12.21. Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e das tarifas promocionais;
- 12.22. Providenciar a reserva de passagens, remarcações, substituições, desdobramentos e reitinações de bilhetes de passagens, imediatamente ao recebimento da demanda, assim como proceder à emissão do respectivo bilhete de passagem e, quando impossibilitada, providenciar a execução do serviço junto às empresas aéreas;
- 12.23. Possibilitar a concessão ou obtenção de endosso de passagens respeitando o regulamento das companhias aéreas;
- 12.24. Pagar, pontualmente, as companhias aéreas independentemente das condições de pagamento da Contratante, ficando claro que a Contratante não responderá solidária ou subsidiariamente por essas obrigações, que é de inteira responsabilidade da empresa Contratada;
- 12.25. Promover reembolso de passagens não utilizadas pela Contratada, mediante solicitação feita por meio de documento oficial, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento do referido documento, com emissão de ordem de crédito a favor da Contratante, a ser utilizado como abatimento no valor de fatura posterior;
- 12.26. Caso não ocorra o referido reembolso no prazo estipulado, os valores correspondentes aos bilhetes devolvidos serão glosados em fatura a ser liquidada;
- 12.27. Emitir relatórios, por empresa aérea e unidade requisitante, em planilha eletrônica, constando as seguintes informações:
- 12.27.1. Para bilhetes utilizados:
- a) Data de emissão;
  - b) Nome do passageiro;
  - c) Nº do Bilhete;
  - d) Trecho;
  - e) Valor do Bilhete;
  - f) Valor do Serviço de Agenciamento;
  - g) Taxa de embarque;
  - h) Centro de custo/unidade requisitante.

12.27.2. Para bilhetes não utilizados:

- a) Data da emissão;
- b) Nº do bilhete;
- c) Trecho;
- d) Valor do Bilhete;
- e) Valor do Serviço de Agenciamento;
- f) Multa pela não utilização;
- g) Taxas;
- h) Impostos;
- i) Centro de custo/unidade requisitante.

12.28. Arcar com eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos, na execução dos serviços;

12.29. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, alimentação, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços, bem como aquelas com os serviços de entrega dos bilhetes nos endereços solicitados, ficando o Contratante isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;

12.30. Solucionar os problemas que venham a surgir, relacionados com reservas de passagens, tarifas de embarque e quaisquer logísticas de embarque, em aeroportos no Brasil;

12.31. Reparar, corrigir ou substituir as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta contratação, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços, salvo quando o defeito for, comprovadamente, provocado por uso indevido por parte da Contratante;

12.32. Comunicar imediatamente por escrito a Contratante através da fiscalização do contrato qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessária;

12.33. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas no prazo em que não prejudique o embarque do servidor.

12.34. Para todos os serviços a serem prestados pela Contratada é imprescindível a economicidade e a qualidade, de acordo com os critérios estipulados neste Termo;

12.35. Não será admitida, em hipótese alguma, publicidade ou qualquer outra informação decorrente do presente contrato, sem prévia autorização da Contratante;

12.36. Enviar, quando solicitado pela Contratante, por via eletrônica (e-mail indicado pelo Contratante), cotação contendo, no mínimo, as tarifas cobradas por 03 (três) companhias aéreas, para o trecho e horário solicitado, a fim de que a Contratante indique qual bilhete deverá ser emitido. Tal procedimento visa demonstrar que a tarifa paga pela Contratante foi a mais vantajosa para a Contratante;

12.37. Atender eventuais pedidos de passagens, nos finais de semana e feriados, indicado a sistemática de entrega a ser utilizada;

12.38. Quando solicitado os serviços objeto deste Termo de Referência, a Contratada deverá sempre buscar e indicar os bilhetes aéreos de menor preço que atendam as necessidades da área demandante;

12.39. Manter durante a vigência do contrato as condições de habilitação para contratar com a UNIFAP e apresentar sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal;

12.40. Indicar telefone de contato (celular e fixo) para contato emergencial com o preposto, inclusive em fins de semana e feriados;

12.41. Comunicar à Contratante possíveis cancelamentos de voos devendo providenciar outro voo nas condições de data e horário compatíveis com o anterior;

12.42. Entregar os bilhetes de passagens no local a ser indicado, quando fora do expediente ou colocá-los à disposição dos passageiros das companhias aéreas sem ônus para o Contratante;

12.43. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente da emissão de bilhetes de passagens sem autorização da Contratante bem como de bilhetes com incorreções provenientes de erro oriundo dos funcionários da Contratada;

12.44. Designar um preposto para representá-la durante a execução do Contrato;

12.45. Providenciar, quando solicitado pelo gestor do Contrato, o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto, que não mereça sua confiança ou embarace a fiscalização ou,

ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

### **13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

13.1. 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.

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

14.1. 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;

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

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

14.4. 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;

14.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), 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:

14.5.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou

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

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

14.7. 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;

14.8. 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.

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

14.10. 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;

14.11. 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;

14.12. 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;

14.13. 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;

14.14. 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;

- 14.15. 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;
- 14.16. 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;
- 14.17. Compete ainda à fiscalização, nos termos do Art. 20 da IN SLTI nº.03/2015:
- 14.17.1. confirmar se os bilhetes de passagem emitidos pela agência de turismo Contratada correspondem às reservas efetuadas pela unidade administrativa;
- 14.17.2. fiscalizar, por amostragem, se os valores de tarifas encaminhados, via sistema, pelas companhias aéreas ao buscador encontram-se majorados em relação aos valores oferecidos no mercado e se as condições comerciais mais vantajosas estão sendo cumpridas;
- 14.17.3. fiscalizar, periodicamente e por amostragem, o valor efetivamente repassado pelas agências às companhias aéreas;
- 14.17.4. fiscalizar o reembolso dos bilhetes emitidos e não utilizados; e
- 14.17.5. comunicar formalmente à agência de turismo, preferencialmente por escrito, sobre qualquer ocorrência de erro de cobrança que venha a identificar, para que a devida correção seja realizada na fatura subsequente.
- 14.18. Na hipótese de descumprimento contratual da agência de turismo Contratada, em que se verifique inadequação da estimativa de custos e receitas conforme planilha de custos apresentada nos termos do art. 7º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 03/2015 será instaurado processo administrativo para verificar a manutenção das informações prestadas pela Contratada durante o procedimento licitatório;
- 14.19. 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.

## **15. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO (recebimento provisório e definitivo)**

- 15.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente 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.
- 15.2. 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.
- 15.3 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, após a verificação e aceitação da qualidade.
- 15.3.1. 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.
- 15.3.2. 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).
- 15.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.
- 15.4.1. 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.

15.4.2. 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.

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

## **16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**16.1.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

16.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

16.1.2. apresentar documentação falsa;

16.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

16.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

16.1.5. fraudar na execução do contrato;

16.1.6. comportar-se de modo inidôneo;

16.1.7. cometer fraude fiscal;

16.1.8. não manter a proposta;

**16.2.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

**16.3.** A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

16.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

16.3.2. Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado;

16.3.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

16.3.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual da alínea acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

16.3.5. 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. DO ENVIO DA PROPOSTA FINAL**

17.1. O licitante deverá apresentar a sua proposta final, com as seguintes informações:

a) Especificação dos serviços a serem executados, detalhando de forma clara, todas as informações;

b) O correio eletrônico, número de telefone e contato do responsável pela proposta, para realização dos chamados;

c) Todas as especificações do serviço ofertado devem estar de acordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, inclusive preços unitários e preço total;

d) A proposta apresentada e os lances formulados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da Contratada, como, também, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações;

e) A proposta deverá incluir informações de atendimento aos padrões de sustentabilidade, quando necessários, conforme estabelecido neste Termo de Referência;

f) Prazo de validade da proposta devendo ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos.

## **18. DO PAGAMENTO**

- 18.1. O pagamento será efetuado pela UNIFAP, em até 30 (trinta) dias, após a apresentação da nota fiscal/fatura com o devido atesto do setor/servidor competente;
- 18.2. A UNIFAP reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação, verificar que o serviço prestado não corresponde às especificações dos itens conforme este Termo de Referência e da proposta apresentada;
- 18.3. O pagamento à Contratada somente será liberado após o recolhimento de eventuais multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplência contratual;
- 18.4. O licitante deverá zelar pelo adimplemento de seus tributos junto aos devidos órgãos públicos visando manter sua qualificação tributária, condição sem a qual não será possível o pagamento de fatura apresentada.