



MINISTÉRIO DA CULTURA
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
CGRL/SPOA/GSE/GM/
MinC

Site: - <http://www.cultura.gov.br>

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 01400.007565/2023-72

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de pessoa jurídica para realizar agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

LOTE 1 - MinC					
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Máxima	Valor unitário estimado	Valor Máximo Estimado (R\$)
1	Emissão de bilhetes de passagens – voos domésticos regulares (Assessoria, cotação, reserva e emissão).	Serviço	10.000	0,01	100,00
2	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais (Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem).	Serviço	1.000	0,01	10,00
3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens - voos domésticos e internacionais (Alteração, cancelamento e reembolso).	Serviço	1.000	0,01	10,00
4	Repasse - voos domésticos regulares - 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	Serviço	10.000	1.707,05	17.070.500,00
5	Repasse - voos internacionais - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos	Serviço	1.000	8.835,29	8.835.290,00
6	Repasse – seguro viagem - Internacionais - Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados	Serviço	1.000	249,10	249.100,00
Valor total do Lote				26.155.010,00	

LOTE 2 - MTur					
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Máxima	Valor unitário estimado	Valor Máximo Estimado (R\$)
1	Emissão de bilhetes de passagens – voos domésticos regulares (Assessoria, cotação, reserva e emissão).	Serviço	2.250	0,01	22,50
2	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais (Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem).	Serviço	250	0,01	2,50
3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens - voos domésticos e internacionais (Alteração, cancelamento e reembolso).	Serviço	500	0,01	5,00
4	Repasse - voos domésticos regulares - 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	Serviço	2.250	1.707,05	3.840.862,50
5	Repasse - voos internacionais - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos	Serviço	250	8.835,29	2.208.822,50
6	Repasse – seguro viagem - Internacionais - Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados	Serviço	250	249,10	62.275,00
Valor total do Lote				6.119.992,50	

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviços comuns de agenciamento de viagens, de padrão de qualidade definido por meio de especificações usuais no mercado.

- 1.3. Os quantitativos são os discriminados na tabela acima.
- 1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.
- 1.5. Os itens 4, 5 e 6 não serão objeto de lances pelos licitantes.
- 1.6. 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. Ressaltamos que, conforme item 10 do Estudo Técnico Preliminar, optamos pelo não parcelamento do objeto, ou seja, pelo agrupamento dos serviços.
- 1.7. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo. 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 1.8. **A licitação se dará pelo Sistema de Registro de Preços, na forma da legislação vigente.**

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A justificativa e o objetivo da contratação e do sistema de registro de preços, encontram-se pormenorizados no Estudo Técnico Preliminar.

2.2. Constitui objeto do presente Termo de Referência os requisitos mínimos para a contratação de pessoa jurídica para realizar agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, além de seguro viagem.

2.3. Para suprir as demandas com emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, a Administração Pública Federal, de acordo com a Instrução Normativa nº 3 de 11 de fevereiro de 2015, em seu art.3º, determina que a aquisição de passagens aéreas será realizada diretamente das companhias aéreas credenciadas, sem intermediação de agência de turismo, salvo quando a demanda não estiver contemplada pelo credenciamento, quando houver impedimento para emissão junto à empresa credenciada ou em casos emergenciais devidamente justificados no SCDP, hipóteses em que será aplicado o procedimento previsto na Seção II do mesmo normativo. As situações de impedimento a que se referem a legislação em vigor dizem respeito aos casos em que o credenciamento, sistemática mais conhecida como Compra Direta, resta inoperante seja inviabilidades orçamentárias, administrativas e/ou ainda por entraves operacionais no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens- SCDP.

2.4. Nos casos do impedimento acima previsto, a IN nº 3/2015 dispõe ainda sobre a contratação do serviço do agenciamento de viagens, serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens, viagens e serviços correlatos, conforme especificações contidas no instrumento convocatório. No Ministério da Cultura, a agência designada para prestação dos serviços de agenciamento de viagens é a Voetur Turismo e Representações Ltda., empresa com a qual este órgão possui o Contrato Administrativo nº 024/2019, em seu 3º termo aditivo, com fim de sua vigência previsto para 07 de novembro de 2023.

2.5. Sobre o referido contrato, informa-se que os valores empenhados se aproximam do montante limite para a contratação em questão, bem como a insuficiência para atender a alta demanda ocasionada pela recriação do Ministério da Cultura por meio do Decreto nº11.336, de 1º de Janeiro de 2023, e com a alta demanda de políticas públicas desta pasta, e também suprir as demandas do Ministério do Turismo o qual é o órgão provido deste ministério.

2.6. A Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, disciplinou que as atividades de suporte administrativo (logística, patrimônio, contratos, entre outras) serão compartilhadas entre os Ministérios através de arranjos colaborativos, por meio dos quais o Ministério provedor executa atividades administrativas para um ou mais Ministérios demandantes. Nesse contexto, coube ao MinC (provedor) a prestação desses serviços ao MTur (demandante). Como consequência dessa reestruturação, o Contrato nº 24/2019 foi sub-rogado ao MinC, que passou a ser o responsável por sua gestão.

2.7. Conforme anteriormente explanado, sem a disponibilidade do formato de Compra Direta, todas as emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais atendidas diretamente pelas companhias aéreas credenciadas- e ainda as emissões internacionais e de seguro de viagem internacional ficarão sob competência da agência, contratada para prestação de tal serviço.

2.8. Desta forma, a contratação do serviço de aviação civil, conforme o usualmente praticado no mercado, poderá se dar por meio da contratação de empresa de agenciamento de viagens. A contratação na forma proposta tem vital importância para o MinC, na medida que cria condições para que os agentes públicos responsáveis pelo desenvolvimento dos objetivos institucionais possam participar de ações de fiscalização, eventos, reuniões e encontros entre autoridades governamentais do setor cultural.

2.9. O agenciamento de viagens é um serviço que existe na maioria dos órgãos públicos da administração direta e indireta, tendo função estratégica.

2.10. Pode-se determinar que os serviços a serem contratados visam atender às seguintes necessidades:

2.10.1. Viabilizar a realização das atividades regimentais do MinC, por meio da contratação de necessita serviços de agenciamento de viagens, o que inclui:

2.10.2. Cotação, reserva e emissão de bilhete de passagens aéreas internacionais e nacionais;

2.10.3. Alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes;

2.10.4. Emissão de bilhete de seguro-viagem para bilhetes de viagens internacionais;

2.11. A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento.

2.12. Reforça-se que o serviço de agenciamento será prestado sob demanda e contratado pelo Sistema de Registro de Preço – SRP. O Sistema de Registro de Preços – SRP será adotado nas seguintes hipóteses, de acordo com o artigo 3º, do Decreto nº 7.892, de 2013, a saber:

Art. 3º (...) I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

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; ou

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

- 2.13. Nesta contratação, claramente se aplicam os incisos I, II e IV, do artigo 3º, do Decreto nº 7.892, de 2013.
- 2.14. A referida aquisição pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela necessidade da realização de contratações reiteradas e contínuas dos serviços, que possibilitará a formalização de compras de acordo com a conveniência desta Administração.
- 2.15. Cabe ressaltar, a existência de preços registrados em Ata de Registro de Preços - ARP não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições, conforme artigo 16, do Decreto supra.
- 2.16. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, a partir da sua assinatura, não podendo ultrapassar, no caso de prorrogações, o prazo total de 12 meses.
- 2.17. Revisão e cancelamento.
- 2.17.1. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.
- 2.17.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à Administração promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).
- 2.17.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a Administração convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.
- 2.17.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.
- 2.18. Diante do exposto e considerando que o Ministério da Cultura não pode prescindir dos serviços de fornecimento de passagens aéreas, em âmbito nacional e internacional, pois esses são indispensáveis na execução dos deslocamentos de pessoas a serviço desta pasta, um novo processo licitatório faz-se necessário.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos prescritos no Termo de Referência, no Edital e seus anexos, bem como na proposta apresentada pela CONTRATADA, que deverão estar orientados pelo modelo instituído na IN SLTI nº 03/2015. Tal norma define as diretrizes e procedimentos para aquisição de passagens aéreas pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional através do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP.
- 3.2. A avaliação da qualidade e o aceite dos serviços executados passarão pela verificação, por parte da fiscalização do contrato, do cumprimento das obrigações por parte da CONTRATADA.
- 3.3. A forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento será com base no serviço de agenciamento realizado e por intermédio do Instrumento de Medição de Resultado.
- 3.4. Para perfeito entendimento da solução como um todo, são adotadas as seguintes definições:
- 3.4.1. AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;
- 3.4.2. AGENCIAMENTO DE VIAGEM – serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;
- 3.4.3. BILHETE DE PASSAGEM – documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;
- 3.4.4. CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- 3.4.5. GDS – Global Distribution System, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas;
- 3.4.6. IATA – International Air Transport Association ou Associação Internacional de Transportes Aéreos, organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;
- 3.4.7. LOCALIZADOR – código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no BILHETE DE PASSAGEM pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA;
- 3.4.8. NO-SHOW – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- 3.4.9. PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP, onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;
- 3.4.10. 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;
- 3.4.11. SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;
- 3.4.12. TARIFA – valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;
- 3.4.13. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- 3.4.14. TOUR CODE – código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;
- 3.4.15. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

3.4.16. VOO DOMÉSTICO – rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;

3.4.17. VOO INTERNACIONAL – rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.

3.4.18. EMISSÃO: os serviços de emissão compreendem a pesquisa, a reserva e a marcação de voos, a emissão de bilhetes, a marcação de assentos, a emissão do seguro de assistência em viagem internacional, alterações dos bilhetes (cancelamentos, remarcações e reaproveitamentos) e reembolso. A remuneração da agência de viagens será obtida unicamente pela multiplicação do valor único ofertado na licitação pela quantidade de requisições (PCDP's) correspondentes às emissões efetuadas. Assim, conforme as definições acima, a emissão de passagens aéreas compreende o trecho de ida e o trecho de volta, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea, conforme disposto no item XVI do art. 2º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 11/2/2015. Para fins de pagamento, deverá ser considerado que a quantidade de requisições (PCDP's) será a mesma da de emissões, ou seja, a cada requisição (PCDP) corresponderá 1(uma) emissão, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea, sendo assim a transação de emissão solicitada na mesma requisição, de bilhete de ida, de volta, de ida e volta e de seguro de assistência em viagem internacional, acarretará o pagamento apenas uma vez do valor do serviço de Agenciamento de Viagens. A requisição (PCDP) será individualizada por passageiro, portanto não haverá mais de um passageiro na mesma requisição.

3.4.19. REMARCAÇÃO: compreende alteração de datas, trechos e/ou horários de voos. O custo desta transação deverá estar embutido no serviço de agenciamento de viagens;

3.4.20. CANCELAMENTO: compreende a solicitação de desistência de utilização de bilhete emitido, gerando ou não valores de reembolso, gerando ou não multa pela companhia aérea, conforme as regras vigentes das mesmas. O custo desta transação deverá estar embutido no serviço de agenciamento de viagens;

3.4.21. DEMANDA URGENTE: solicitações de cotação, emissão e remarcação de BILHETE de PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS, de VOOS INTERNACIONAIS e de SEGURO cuja viagem inicie em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

3.5. Segue abaixo quadro com a descrição dos itens, para cada lote, a serem contratados e o que cada um compreende:

ITEM	DESCRIÇÃO	O ITEM COMPREENDE
1	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos	Assessoria, cotação, reserva e emissão
2	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais	Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem
3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem voos domésticos e voos internacionais	Alteração, cancelamento e reembolso
4	Repasso – VOOS DOMÉSTICOS	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos
5	Repasso – VOOS INTERNACIONAIS	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos
6	Repasso SEGURO VIAGEM	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados

3.5.1. 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, ANGOLA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR EUROPA, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, BOLIVIANA DE AVIACIÓN, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIR MAROC, CONDOR FLUGDIENST GMBH, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, EMPRESA DE TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, FLAYWAYS LINHAS AÉREAS LTDA, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, INSEL AIR INTERNATIONAL B.V, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS LTDA, TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR, TACA PERU, TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES.

3.6. As solicitações dos serviços serão registradas no SCDP pelo CONTRATANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará por meio de perfil exclusivo para visualizar e atender.

3.7. Excepcionalmente, em decorrência de fato que justifique, a exemplo da instabilidade sistêmica, os serviços poderão ser demandados por servidor credenciado, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA. Neste caso, o serviço ocorrerá “por fora do SCDP”, mas serão adotadas todas as providências necessárias para o registro e regularização da PCDP, registrando-se os dados obrigatórios e anexando os documentos correspondentes, especialmente os relativos ao Bilhete de Passagem emitido e as cotações realizadas pela Contratada, que serão, preferencialmente, optando pelos menores valores, melhores horários e em voos diretos (sem escalas ou conexões).

3.8. 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.

3.9. A CONTRATADA deverá buscar, preferencialmente, por voos sem escalas ou conexões, com horários próximos ao solicitado e menores valores, apresentando opções que visem a melhor relação custo x benefício para a CONTRATANTE.

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

3.11. Devem ser priorizados voos diretos ou, quando possível, com o menor tempo de duração.

3.12. A CONTRATANTE deverá efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição considerando os normativos e legislações vigentes que orientam a emissão do Bilhete de Passagem.

3.13. As solicitações de serviço de agenciamento serão realizadas, regularmente, de segunda a sexta feira, das 8h00 às 20h00, e, excepcionalmente, em finais de semana, feriados e após às 20h00.

- 3.14. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 2h (duas horas) para viagem nacional e de 2h (duas horas) para viagens internacionais. Esse tempo poderá ser reduzido pela metade, caso a CONTRATANTE solicite urgência.
- 3.15. A emissão do bilhete de passagem deverá acontecer no prazo máximo de:
- 3.15.1. 2h (duas horas) para passagens nacionais; e
- 3.15.2. 4h (duas horas) para seguro-viagem, após a emissão da passagem internacional.
- 3.16. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela CONTRATANTE, em até 2h (duas) horas após a formalização da demanda, 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 439, de 04 de julho de 2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados, que dispõe sobre as características gerais para operação das coberturas de riscos de seguros de pessoas, que revogou a Resolução CNSP nº 315, de 29 de setembro de 2014, que dispunha sobre as regras e os critérios para operação do seguro viagem.
- 3.17. A CONTRATADA deverá gerar relatório semanal de todos os bilhetes de passagem emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados, que deverá ser encaminhado juntamente à nota fiscal dos serviços.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, pelo Sistema de Registro de Preços.
- 4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#), não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. Os requisitos da contratação abrangem o seguinte:
- 5.1.1. As exigências de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista, de habilitação jurídica e qualificação econômico-financeira usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital, obedecendo-se ainda o que prescreve a IN/SEGES/MP nº 05/2017, em seus arts. 28 e 35, que estabelecem a obrigatoriedade de utilização das minutas padrão da Advocacia Geral da União.
- 5.1.2. As licitantes deverão apresentar o **certificado de registro da licitante, empresa ou filial, na Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, nos termos do art. 5º do Decreto nº 84.934, de 21 de julho de 1980, como agência de viagens ou agência de viagens e turismo, ou o comprovante de registro junto ao Ministério do Turismo (Cadastur), na categoria "agência de viagens" ou "agência de viagens e turismo"**
- 5.1.3. Tratam-se de serviços continuados, cuja interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração, podendo estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, até o limite de 60 (sessenta) meses.
- 5.1.4. A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 bem como promover ações de economia na utilização de máquinas, equipamentos e ferramentas das centrais de atendimento, contribuindo para a redução do consumo de energia, bem como na utilização de tecnologias e materiais que reduzam o impacto ambiental, bem como evitar o uso de extensões elétricas, em conformidade com a Lei de Eficiência Energética nº 10.295/01.
- 5.1.5. A duração inicial do contrato será de 12 (doze) meses, porém o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93 prevê a possibilidade de prorrogar a duração de contratos cujo objeto seja a execução de serviços contínuos, por até 60 (sessenta) meses.

5.2. O licitante deverá declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.3. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste TR e no Edital.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Para a execução dos serviços, a empresa contratada deverá:

- a) dispor, por sua conta e responsabilidade, de central de atendimento, à disposição do Contratante com linhas telefônicas próprias; microcomputadores com acesso à Internet, integrado às companhias aéreas, apto a utilizar o Sistema de concessão de Diárias e Passagens (SCDP), adotado pelo contratante, e demais equipamentos/mobiliários necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados, para a obtenção das facilidades abaixo:
- execução de reserva automatizada, "on-line" e emissão de seu comprovante;
 - emissão de bilhetes automatizados, "on-line";
 - consulta e informação de melhor rota ou percurso, "on-line";
 - consulta e frequência de voos e equipamentos, "on-line";
 - consulta à menor tarifa disponível, "on-line";
 - impressão de consultas formuladas;
 - alteração/remarcação de bilhetes; e
 - combinação de tarifa.
- b) manter à disposição do contratante, a qualquer momento, funcionários suficientes na central de atendimento, inclusive com plantão de telefones fixos e celulares para casos excepcionais e urgentes, para atender prontamente as solicitações decorrentes dos serviços relacionados na alínea "a", deste subitem.
- c) prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e das tarifas promocionais à retirada dos bilhetes;

- d) proceder a emissão de bilhetes por meio de requisição de passagem aérea emitida pelo contratante;
- e) proceder a emissão de bilhetes eletrônicos para outras localidades no Brasil e no exterior, privilegiar o menor preço, prevalecendo, sempre que possível, a tarifa em classe econômica, observado o disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 2015, art. 16 e no art. 27 do Decreto nº 71.733, de 18 de janeiro de 1973;
- f) efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias;
- g) repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas; e
- h) fornecer, sempre que solicitado pelo contratante, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea.

6.2. A licitante vencedora deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, imediatamente após a assinatura do contrato.

6.3. A contratada deverá entregar os bilhetes de passagens aéreas nacionais em até 2 (duas) horas e internacionais em até 4 (quatro) horas, após a solicitação, diretamente ao requisitante.

6.4. Excepcionalmente, em caráter de urgência, a emissão de bilhete de passagem aérea poderá ser solicitada sem a obediência aos prazos previstos no subitem 6.3, devendo a contratada, nesse caso, atendê-lo com a agilidade requerida.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

7.1. A execução do objeto contrato pressupõe a existência dos seguintes atores e responsabilidades

7.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

7.1.2. Fiscal Técnico: servidor com atribuições técnicas relacionadas ao processo de fiscalização da execução do objeto do contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.

7.1.3. Fiscal Administrativo: servidor com atribuições técnicas relacionadas ao processo de fiscalização da execução do objeto do contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.

7.1.4. Fiscal Setorial: servidor com atribuições relacionadas ao acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade.

7.1.5. A fiscalização técnica e administrativa poderá ser feita pelo mesmo servidor.

7.1.6. 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 I, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

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

8.2. CONDIÇÕES GERAIS:

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

8.2.1.1 A CONTRATADA deverá, após realizar a cotação, submetê-la à apreciação da UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP ou e-mail ou telefone, e após a escolha e aprovação, acessar, no SCDP, perfil exclusivo para atender às solicitações de reservas e emissões pendentes.

8.2.1.2. Após a reserva e/ou emissão, os dados do BILHETE DE PASSAGEM deverão ser encaminhados pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP ou por e-mail.

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

8.2.3. 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.

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

- a) Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- b) Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- c) Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- d) Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
- e) Data prevista da partida;
- f) Data prevista do retorno;
- g) Cidade de origem;
- h) Cidade de destino;
- i) Nome completo do passageiro;
- j) Data de nascimento do passageiro;

- k) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- l) Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- m) CPF do passageiro;
- n) Telefone para contato do passageiro;
- o) Endereço eletrônico do passageiro;
- p) Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- q) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- r) Eventual deficiência do passageiro

8.2.5. Caso seja necessário, os procedimentos para atendimento das solicitações nos primeiros 30 (trinta dias) após a assinatura do primeiro contrato poderão ocorrer por e-mail até a completa adaptação do SCDP, sendo as partes obrigadas a fornecer todas as informações necessárias para o perfeito atendimento da demanda.

8.2.6. Os procedimentos de busca, reserva, emissão, cancelamento de reserva ou bilhete, reembolso, remarcação, entre outros, poderão ser executados de forma automatizada por meio de módulo do SCDP, que permite o acesso aos sistemas das companhias aéreas, objetivando a realização da pesquisa de preços, reserva de tarifas, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso das passagens aéreas.

8.2.7. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, todas as informações e acessos necessários para sua integração ao sistema gerenciador de viagens contratado pela CONTRATANTE, garantindo a interoperabilidade e permitindo que o usuário do SCDP execute os serviços de acesso, busca, reserva, emissão, cancelamento de reserva ou bilhete, reembolso, remarcação.

8.3. **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

8.3.1. 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.

8.3.2. A CENTRAL DE ATENDIMENTO deve dispor de, no mínimo, 3 (três) canais de comunicação (exemplo – WhatsApp, Telegram, telefone fixo, telefone celular, 0800, e-mail, Skype ou sistema próprio), a ser disponibilizado à CONTRATANTE.

8.3.3. 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.

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

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

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

8.3.7. A CONTRATANTE deverá, em até 02 (dois) 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.

8.3.8. O envio da relação citada no subitem 8.3.7 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

8.3.8.1. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por e-mail 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 que justificou a escolha do voo.

8.3.8.2. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem 8.3.8.1.

8.3.9. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 8.2.4 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

8.4. **EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS**

Este serviço compreende:

8.4.1. 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 8.2.4, 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.

8.4.2. 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 8.2.2 a 8.2.6.

8.4.2.1. 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

8.4.3. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas às disposições dos subitens 8.2.2 a 8.2.6, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

8.4.3.1. 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.

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

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

8.4.4.2. 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.

8.5. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS

8.5.1. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a APF.

8.5.2. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pela UNIDADE SOLICITANTE pelo SCDP, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho.

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

8.5.3.1. 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 junto à companhia aérea, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE.

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

8.6. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

8.6.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 8.2.4, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

8.6.2. Cotação: será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 8.2.2 a 8.2.6.

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

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

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

8.6.3. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, observadas as disposições dos subitens 8.2.2 a 8.2.6, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

8.6.4. 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.

8.6.4.1. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 8.2.4 deste TR para a criação da reserva.

8.6.5. Emissão: será realizada pela CONTRATADA, observadas as disposições dos subitens 8.2.2 a 8.2.6, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

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

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

8.6.6. **SEGURO VIAGEM**

8.6.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 2 (duas) 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.

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

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

8.6.6.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

8.7. **ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS**

8.7.1. A alteração de BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a APF.

8.7.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP ou e-mail, discriminadas por trecho.

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

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

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

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

8.8. **CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS**

Este serviço compreende

8.8.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda

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

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

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

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

a) analisadas as cotações citadas nos subitens 8.2.1 e 8.5.1, 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.

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

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

8.9. **REEMBOLSO**

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

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

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

8.9.4. A CONTRATADA deve gerar, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

a) UNIDADE SOLICITANTE

- b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) valor pago;
- d) valor da multa;
- e) valor do crédito.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 9.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - 9.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 9.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 9.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 9.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 9.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 9.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 9.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 9.12. Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscal do Contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 10.2. 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;
- 10.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 10.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.8. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 10.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 10.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

- 10.12. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 10.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 10.17. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;
- 10.18. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 10.19. Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte o edital e seus anexos.
- 10.20. A CONTRATADA deverá ter pessoal treinado, especializado e habilitado a operar no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, em quantidade suficiente para a perfeita execução.
- 10.21. A CONTRATADA deverá dispor de mecanismo gerador de relatórios, em planilha eletrônica, contendo o histórico de cotações, reservas, compras, remarcações e cancelamentos, por período e por usuário, e que possibilite a aplicação de filtros desejados pelo usuário para visualização e/ou impressão.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, em razão de se tratar de serviços de agenciamentos especializados, os quais devem ser prestados pelos profissionais pertencentes aos quadros funcionais da empresa contratada, vedando-se dessa forma, qualquer subcontratação.

12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1. 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.

13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

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

13.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

13.6. 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.

13.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos arts. 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

13.9. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR (Anexo I) 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:

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

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

13.10. 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.

13.11. 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.

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

13.13. 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.

13.14. 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.

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

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

13.17. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

15. DO PAGAMENTO

- 15.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 15.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência
- 15.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 15.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 15.4.1. o prazo de validade;
- 15.4.2. a data da emissão;
- 15.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 15.4.4. o período de prestação dos serviços;
- 15.4.5. o valor a pagar; e
- 15.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 15.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 15.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 15.6.1. não produziu os resultados acordados;
- 15.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 15.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 15.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 15.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 15.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 15.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 15.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 15.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 15.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 15.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 15.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 15.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 15.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- 15.17.

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I=(TX)	I =	$\frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX =
			Percentual da taxa anual = 6%

16. DO REAJUSTE

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

16.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e independentemente do pedido da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, **para os itens 1, 2 e 3 de cada um dos lotes.**

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

16.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

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

16.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

17. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

17.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

17.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

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

17.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

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

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

17.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

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

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

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

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

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

17.10. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.12. Será considerada extinta a garantia:

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

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

- 17.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 17.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.
18. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 18.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 18.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 18.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 18.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 18.1.5. cometer fraude fiscal.
- 18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 18.2.1. **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;
- 18.2.2. **Multa de:**
- 18.2.2.1. 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;
- 18.2.2.2. 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 acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 18.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 18.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
- 18.2.2.5. 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;
- 18.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 18.2.3. 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;
- 18.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos
- 18.2.5. 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;
- 18.3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO		
Item	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
4	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
5	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
6	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

- 18.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 18.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

- 18.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 18.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 18.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 18.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 18.6.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 18.6.2. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 18.7. 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.
- 18.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 18.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 18.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 18.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 19.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 19.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 19.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão: a) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Termo de Referência em quantidades, características e prazos mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado. b) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do anexo VII-A da IN SEGES/MP nº. 5/2017.
- 19.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8, do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017. 22.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.
- 19.5. Serão exigidas da AGÊNCIA DE TURISMO as seguintes condições de qualificação técnico-operacional para participação na licitação: a) certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo; b) ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora; c) declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;
- 19.6. Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos licitatórios para contratação de serviços pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES da APF relativamente aos aspectos de prova de regularidade fiscal e trabalhista, habilitação jurídica e qualificação econômico-financeira, serão exigidas da AGÊNCIA DE TURISMO as seguintes condições de qualificação técnico-operacional para participação na licitação:

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

- 19.7. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:
- 19.7.1. **Valor Total dos Lotes:** R\$ 32.267.002,50 (trinta e dois milhões, duzentos e sessenta e sete mil dois reais e cinquenta centavos).
- 19.7.2. Valores unitários: conforme item 1.1 deste Termo de Referência.
- 19.7.3. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

20. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

- 20.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.
- 20.2. Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de preços referencial.

21. DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

- 21.1. Caberá ao ÓRGÃO GERENCIADOR a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços previstos no artigo 5º do Decreto nº 7.892/2013 e suas alterações, especificamente o que segue:
- 21.1.1. Disponibilizar a ATA aos ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes;
- 21.1.2. Gerenciar a ATA;

- 21.1.3. Conduzir eventuais renegociações dos preços registrados;
- 21.1.4. Aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório;
- 21.1.5. Aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ATA; e,
- 21.1.6. Fazer o controle periódico da variação dos preços, de forma a comprovar que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado.

21.1.6.1. Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado o ÓRGÃO GERENCIADOR deverá:

- a) Convocar o fornecedor registrado visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;
- b) Frustrada a negociação, o fornecedor registrado será liberado do compromisso assumido; e
- c) Convocar os demais fornecedores registrados visando igual oportunidade de negociação.

21.1.0.2. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor registrado, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o ÓRGÃO GERENCIADOR poderá:

- a) Liberar o fornecedor registrado do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento; e,
- b) Convocar os demais fornecedores registrados visando igual oportunidade de negociação.

21.2. Indicar servidor ou Unidade Administrativa responsável pelo saneamento de eventuais dúvidas relacionadas ao SCDP.

22. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS E ENTIDADES PARTICIPANTES

22.1. O órgão gerenciador da ata de registro de preços será o Ministério da Cultura.

22.2. A critério do órgão gerenciador será dispensada a divulgação da Intenção de Registro de Preços (IRP) em virtude do risco de descontinuidade do serviço, considerado estratégico para viabilizar o exercício das atividades finalísticas desta Pasta. A divulgação de IRP, neste caso, poderá impactar negativamente a celeridade necessária, comprometendo o êxito do processo.

23. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

23.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

24. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

24.1. O prazo de validade das propostas será de sessenta dias.

25. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

25.1. O custo estimado da contratação é de **R\$ 32.267.002,50 (trinta e dois milhões, duzentos e sessenta e sete mil dois reais e cinquenta centavos)**.

26. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

26.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade:
Fonte de Recursos:
Programa de Trabalho:
Elemento de Despesa:
Plano Interno:
Nota de Empenho:

FREDERICO NEVES ALVES FERREIRA

Integrante

FREDERICO GUIMARÃES CARDOSO

Integrante

O presente documento segue assinado pelo Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pela **PORTARIA SPOA/MINC Nº 76, DE 12 DE MAIO DE 2023** - Sei nº 1178226.

À consideração superior,

BRUNO HENRIQUE LINS DUARTE

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Henrique Lins Duarte, Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 22/06/2023, às 11:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Neves Alves Ferreira, Agente Administrativo**, em 22/06/2023, às 13:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1236648** e o código CRC **09418DB6**.

Referência: Processo nº 01400.007565/2023-72 SEI nº 1236648