

Termo de Referência 157/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
157/2024	153164-UNIVERSIDADE FEDERAL DE STA.MARIA /RS	FERNANDO GAZZONI	07/08/2024 08:45 (v 3.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	445/2024	23081.083456 /2024-25

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação para prestação de serviços de agenciamento de viagens e fornecimento parcelado de passagens para transporte aéreo, nacional e internacional para os diversos campi da UFSM, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

QUADRO - GRUPO 1

QUADRO - GRUPO 1					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	PERCENTUAL MÍNIMO DE DESCONTO	VALOR TOTAL
01	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	500	R\$ 1,00	-	R\$ 500,00
02	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais	70	R\$ 1,00	-	R\$ 70,00
03	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos e internacionais	70	R\$ 1,00	-	R\$ 70,00
04	Repasse - voos domésticos	500	-	0,00%	R\$ 795.710,00
05	Repasse - voos internacionais	70	-	0,00%	R\$ 463.070,30
06	Repasse - Seguro viagem	70	-	0,00%	R\$ 25.251,10
Valor total estimado da contratação					R\$ 1.284.671,40

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pois são usuais no mercado e não há necessidade de projetos adicionais para a formulação das propostas por parte da(s) empresa(s) participante(s).

1.3. Tendo em vista que tais serviços são caracterizados como de natureza contínua, esta contratação será realizada prevendo em sua vigência o prazo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 120 (cento e vinte) meses.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Definição dos serviços a serem prestados

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTE SERVIÇO COMPREENDE
01	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos	Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem
02	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais	Assessoria, cotação, reserva, emissão de bilhetes de passagem e seguro viagem
03	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem – voos domésticos e internacionais	Alteração, cancelamento e reembolso
04	Repasse – voos domésticos	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos
05	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
06	Repasse – Seguro viagem	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados

1.6. Das definições

- a) 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;
- b) AGENCIAMENTO DE VIAGEM - compreende a emissão, remarcação e cancelamento de passagem aéreas e seguro viagem pela agência de viagens.
- c) 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;
- d) CONTRATADA – fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação;
- e) CONTRATANTE – o ÓRGÃO ou ENTIDADE que firmar contrato com fornecedor registrado;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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;
- i) NO-SHOW – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- j) PASSAGEM AÉREA – compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação;
- k) 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;

- l) 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;
- m) SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia do 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.
- n) 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;
- o) TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- p) TRECHO - compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.
- q) UNIDADE SOLICITANTE - unidade do âmbito da estrutura organizacional do ÓRGÃO ou ENTIDADE que demanda o serviço;
- r) 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.
- s) 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.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, em anexo aos autos do processo.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, anexados aos autos do presente processo.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Subcontratação

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Vistoria

4.2. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Garantia da contratação

- 4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.4. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.5. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 5.1.1. Início da execução do objeto: a partir da assinatura do contrato. A data de início da execução do objeto será definida no contrato e será condicionada ao encerramento da vigência do contrato anterior;
- 5.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, credenciais e IATA dedicado a UFSM, de uso exclusivo, que serão cadastrados no SCDP.
- 5.1.3. As solicitações de cotação serão registradas no SCDP pela UNIDADE SOLICITANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará fila no referido sistema contendo as solicitações pendentes de atendimento.
- 5.1.4. 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, fila contendo as solicitações de reservas e emissões pendentes de atendimento.
- 5.1.5. 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 ou telefone, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da emissão do Bilhete de Passagem.
- 5.1.6. O itinerário, horários e preço da passagem serão informados a licitante vencedora, através do sistema online, os quais somente poderão ser alterados com a autorização do gestor do Contrato ou seu representante legal.
- 5.1.7. No documento comprovante da passagem aérea deverá constar Pagamento à Conta de Recursos Públicos, reembolsável exclusivamente à Universidade Federal de Santa Maria.
- 5.1.8. A CONTRATADA deverá pesquisar, antes da emissão do bilhete de passagem, e apresentar ao CONTRATANTE, as tarifas que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, assegurando o fornecimento das menores tarifas em vigor praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, inclusive tarifas promocionais ou tarifas-vigor
- 5.1.9. 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 ou telefone.

5.1.10. 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, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

5.1.11. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA 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) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- q) Eventual deficiência do passageiro.

5.1.12. Caso seja necessário, os procedimentos para atendimento das solicitações nos primeiros 60 (sessenta dias) após a assinatura do primeiro contrato poderão ocorrer por e-mail ou telefone até a completa adaptação do SCDP, sendo as partes obrigadas a fornecer todas as informações necessárias para o perfeito atendimento da demanda, não podendo a CONTRATADA alegar este fato para justificar eventual falha na prestação dos serviços.

5.1.13. As reclamações, de qualquer natureza, referente à prestação dos serviços, quando devidamente formalizadas, serão comunicadas a licitante vencedora para providências. A falta de providências implicará na aplicação das penalidades previstas no Contrato em Anexo.

5.1.14. No caso de cancelamento da viagem, a licitante vencedora reembolsará o valor devido mediante a emissão da Guia de Recolhimento da União (GRU), emitido pela unidade solicitante da UFSM.

5.1.15. Em caso de atraso no pagamento devido a erro na nota fiscal/fatura por parte da licitante vencedora, não será considerado atraso. A licitante vencedora deverá emitir nota fiscal/fatura corrigida com nova data de vencimento.

5.1.16. Na nota fiscal/fatura deverão constar os seguintes dados:

- a) O número do PCDP (Processo de concessão de Diárias e Passagens) emitido pelo SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens).
- b) O nome do passageiro.
- c) Nome da Companhia Aérea.

d) Número do voo.

5.1.17. O valor constante no PCDP deverá ser o mesmo do valor informado pelo voo.

5.1.18. A licitante vencedora deverá devolver os créditos existentes, mediante ressarcimento através do recolhimento da GRU do valor devido, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados, após o término do contrato.

Das obrigações da contratada

5.2. A Licitante Vencedora deverá disponibilizar, no momento da assinatura do contrato, um sistema de reservas de passagens aéreas online que possibilite buscar todas as ofertas, inclusive as tarifas promocionais, de todas as companhias aéreas nacionais e internacionais, com acesso para os usuários da UFSM.

5.3. O referido sistema deverá contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número de viajantes.
- b) Trechos: Somente ida e ida e volta.
- c) Tipo de Viagens: nacional e internacional.
- d) Origem.
- e) Destino.
- f) Classe.
- g) Data, horário e período da partida.
- h) Data, horário e período do retorno.
- i) Opção entre voos separados e combinados
- j) Opção de seleção para paradas: “preferencialmente sem paradas”; “até uma parada”, “até duas paradas”, etc.
- k) O resultado da pesquisa informada pelo sistema deverá ser informado em ordem crescente de preços das passagens.
- l) O sistema deverá enviar a disponibilidade de voo em PDF, para a solicitante e o passageiro, através de e-mail cadastrado no site da licitante vencedora.

5.4 A CONTRATADA deverá estar cadastrada no SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal, no momento da assinatura do contrato.

5.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar funcionários devidamente capacitados e, em quantidade adequada para o eficiente atendimento das necessidades da UFSM, conforme consta no objeto contratado.

5.6. A CONTRATADA deverá atender, prioritariamente, os usuários da UFSM, e deverá ser disponibilizado um número de telefone e endereço eletrônico com atendimento 24 (vinte e quatro) horas, inclusive nos finais de semana e feriados, para os casos excepcionais e urgentes que possam ocorrer.

5.6.1. As tentativas de contatos telefônicos com a CENTRAL DE ATENDIMENTO e/ou telefone disponibilizado para a UFSM deverão resultar em comunicação com atendente/responsável em prazo de espera não superior a 01 (um) minuto.

5.7. A CONTRATADA deverá informar os gestores do Contrato sobre todas as ocorrências, incluindo irregularidades, que ocorrerem durante a execução do mesmo.

5.8. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

5.8.1. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços pela CONTRATADA ensejará a rescisão unilateral do contrato e a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

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

5.10. Repassar à CONTRATANTE todos os valores relativos a descontos, bônus, cortesias, TARIFAS PROMOCIONAIS ou outros benefícios oferecidos pelas companhias aéreas, ainda que sazonais ou advindos de meta de movimentação de volume atingido pela CONTRATADA em função do contrato.

5.11. Reembolsar à UFSM, em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do BILHETE DE PASSAGEM emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices ou vouchers de SEGURO VIAGEM cancelados, emitindo Nota de Crédito em favor da CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, poderá efetuar desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA.

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

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

5.13. Providenciar a emissão de voucher do serviço de transporte por excesso de bagagem, quando solicitado pela CONTRATANTE.

5.14. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão.

5.15. Prover toda a estrutura necessária para atendimento às exigências contidas neste documento.

Central de atendimento

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

5.17. A Central de Atendimento deverá dispor de, no mínimo, 3 canais de comunicação, entre os que seguem: whatsapp, telefone, e-mail, telegram, skype, teams e/ou sistema próprio disponibilizado pela contratada, cujo atendimento funcionará 24h durante todos os dias do ano, inclusive fins de semana e feriados, e observará os requisitos do atendimento especificados neste instrumento.

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

5.19. Para recepcionar as solicitações por e-mail, telefone e/ou aplicativo de mensagens a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido às CONTRATANTES no momento da assinatura do contrato.

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

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

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

5.23. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais, checagem do e-mail previamente cadastrado, ou outros que julgar necessários.

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

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

5.25. O envio da relação citada no subitem 5.24, é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagens.

5.26. A solicitação de serviço por e-mail, telefone e/ou aplicativo de mensagens pressupõe a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP, não havendo, portanto, PCDP para submissão à autorização da UNIDADE SOLICITANTE via sistema.

5.27. Os BILHETES DE PASSAGEM emitidos na forma acima 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;

5.28. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente a data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem 5.27.

5.29. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 5.3, e outras necessárias para o atendimento da demanda.

Emissão de bilhetes de passagem - Voos domésticos

5.30. Este serviço compreende:

5.30.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.10., quando:

- a) não houver opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE.

5.30.2. Cotação: a cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.2. a 5.1.12.

5.30.3. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 1h (uma hora) para viagem nacional. Esse tempo poderá ser reduzido pela metade, caso a CONTRATANTE solicite urgência.

5.30.4. Na cotação a CONTRATADA deverá evidenciar o percentual de desconto concedido, o qual será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato, sendo aplicado sobre o valor da tarifa das passagens aéreas nacionais, excluídas as taxas aeroportuárias, tais como taxa de embarque.

5.30.5. 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.

h) Valor com a incidência do percentual de desconto concedido.

5.30.6. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas às disposições dos subitens 5.1.2. a 5.1.12., com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

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

5.32. Emissão: será realizada pela CONTRATADA, em até 1 (uma) hora após o recebimento da solicitação no SCDP ou e-mail, observando as disposições dos subitens 5.1.2. a 5.1.12. e respeitando as informações de reserva contidas na etapa anterior.

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

5.34. 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, contendo a regra tarifária.

5.35. Toda emissão do BILHETE DE PASSAGEM, seja nacional ou internacional, deve obrigatoriamente ter a regra tarifária como anexo para subsidiar a decisão da UNIDADE DEMANDANTE nos casos de alteração ou cancelamento do bilhete.

Alteração de bilhetes de passagem - Voos domésticos

5.36. 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 CONTRATANTE.

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

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

5.39. A CONTRATADA deve discriminar os valores referentes a multa aplicada para a alteração, a diferença tarifária do bilhete anterior para o novo bilhete e o preço original do novo BILHETE DE PASSAGEM.

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

5.41. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 5.37., relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:

- a) UNIDADE SOLICITANTE;
- b) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) Valor pago;
- d) Valor da multa;

e) Valor do crédito.

5.42. 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.

Emissão de bilhetes de passagem - Voos internacionais

5.42. Este serviço compreende:

5.42.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.10., devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

5.42.2. Cotação: será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.2. a 5.1.12.

5.42.3. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 2h (duas horas) para viagens internacionais. Esse tempo poderá ser reduzido pela metade, caso a CONTRATANTE solicite urgência.

5.42.4. Na cotação a CONTRATADA deverá evidenciar o percentual de desconto concedido, o qual será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato, sendo aplicado sobre o valor da tarifa das passagens aéreas internacionais, excluídas as taxas aeroportuárias, tais como taxa de embarque.

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

5.42.6. 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.

h) Valor com a incidência do percentual de desconto concedido.

5.42.7. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 5.1.2. a 5.1.12., com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

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

5.42.9. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 5.1.11. deste anexo para a criação da reserva.

5.42.10. Emissão: será realizada pela CONTRATADA, em até 2 (duas) horas após o recebimento da solicitação pelo SCDP ou e-mail, observando as disposições dos subitens 5.1.1.2. a 5.4.1.6. e respeitando as informações de reserva contidas na etapa anterior, sob pena de arcar com os prejuízos advindos da não emissão do bilhete no tempo previsto.

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

5.42.12. As informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido serão cadastradas no SCDP e enviadas pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e envio ao passageiro.

Seguro viagem

5.43. A CONTRATADA deverá providenciar, quando solicitado pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, 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 439/2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

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

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

5.46. Será devido a CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

Na contratação do seguro viagem a CONTRATADA deverá evidenciar o percentual de desconto concedido, o qual será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato.

Alteração de bilhetes de passagem - Voos internacionais

5.47. 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 CONTRATANTE.

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

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

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

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

5.52. A CONTRATADA deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem acima, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:

- a) UNIDADE SOLICITANTE;
- b) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) Valor pago;
- d) Valor da multa;
- e) Valor do crédito.

5.53. No caso de reembolso de SEGURO VIAGEM, o relatório deverá conter ainda: o nome do passageiro, o número da proposta /requisição de viagem, o número da apólice ou voucher, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.

5.54. 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.

Cancelamento de bilhetes de passagem - Voos domésticos e voos internacionais

5.55. Este serviço compreende:

5.55.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.

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

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

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

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

a) analisadas as cotações citadas nos subitens 5.42.10. e 5.47., a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;

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

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

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

Reembolso

5.56. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito.

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

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

5.59. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 5.56., relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

a) Unidade solicitante

b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

c) valor pago;

d) valor da multa;

e) valor do crédito.

5.60. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas horas).

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

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

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

Do Faturamento

5.64. As faturas de pagamento deverão ser precedidas de envio de relatório preliminar dos bilhetes emitidos no período, só devendo ser emitidas após a conferência e aprovação pelo Fiscal do Contrato.

5.64.1. As faturas de pagamento deverão apresentar soma total dos bilhetes e seguros por Centro de Ensino e Pró-Reitorias.

5.64.2 Nas faturas deverão ser informados os valores das tarifas e o percentual de desconto concedido, o qual será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato, sendo aplicado sobre o valor da tarifa das passagens aéreas internacionais, excluídas as taxas aeroportuárias, tais como taxa de embarque.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

5.65.1. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá:

5.65.2. Estar integrada ao Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, para obtenção dos serviços abaixo especificados:

- A) Emissão de bilhetes;
- B) Consulta e informação de melhor rota ou percurso, “on-line”;
- C) Consulta e frequência de voos e equipamentos, “on-line”;
- D) Consulta à menor tarifa disponível, “on-line”;
- E) Alteração e/ou remarcação de bilhetes; e
- F) Combinação de tarifas.

5.65.3. Manter a disposição do CONTRATANTE, a qualquer momento, das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira, funcionários para atender prontamente às solicitações decorrentes dos serviços relacionados. Após o horário estipulado nesta alínea, nos fins de semana e feriados, a CONTRATADA deverá indicar o(a)s empregado(a)s para atenderem os casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para a CONTRATANTE, plantão de telefones e WhatsApp;

5.65.4. Atender, dentro dos prazos definidos neste Termo de Referência, as solicitações de emissão e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e de VOOS INTERNACIONAIS;

5.65.5. É requisitado às agências que as faturas e a comunicação formal sejam em meio eletrônico/digital, evitando o consumo de papel, em atendimento a critérios de sustentabilidade.

5.65.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE ferramenta de auto agendamento (*self-booking e self-ticketing*), interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas, compatível com as exigências contidas neste edital.

5.65.6.1. Para acesso a ferramenta e utilização dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá fornecer login e senha exclusivos.

5.65.6.2. O acesso à ferramenta deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

5.65.7. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, entre outras: LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL,

PASSAREDO, MAP, ANGOLA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR EUROPA, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, BOLIVIANA DE AVIACIÓN, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL RO YAL 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 DUCH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS.

5.65.8. O valor estimado para a presente contratação não indica qualquer compromisso futuro para a UFSM, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da UFSM, sem que isso justifique qualquer indenização à CONTRATADA.

Especificação da garantia do serviço

5.66. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.11. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.17. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.18. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do recebimento

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.3. A fiscalização do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.4. 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.

7.4.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.4.2. O Contratado fica obrigado 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

7.4.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

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

7.4.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.6. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.7. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.8. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

1. o prazo de validade;
2. a data da emissão;
3. os dados do contrato e do órgão contratante;
4. o período respectivo de execução do contrato;
5. o valor a pagar; e
6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.10. 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. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.11. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.12. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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 do contratante.

7.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

7.14. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

7.16. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.17. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

7.18 O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

7.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.20.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Cessão de crédito

7.22. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.22.1. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.23. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.24. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.25. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)

7.26. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR GRUPO, sendo que os itens 01, 02 e 03 terão lances pelo menor preço e os itens 04, 05 e 06 terão lances pelo maior desconto.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.4. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor> ;

8.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

Qualificação Econômico-Financeira

8.17. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.18. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.19. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.19.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.19.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.19.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.19.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.20. A empresa licitante deverá apresentar um patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.21. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.22. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.23. A licitante deverá comprovar a sua qualificação, mediante a apresentação, em uma única via, de cópia(s) autenticada(s), ou cópia(s) acompanhada(s) do(s) original(is), de atestado(s), expedido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto da licitação, em quantidade somadas correspondentes ao mínimo de 50% (cinquenta) por cento das quantidades de bilhetes de passagens domésticas e ao mínimo de 50% (cinquenta) por cento das quantidades de bilhetes de passagens internacionais, considerando as estimativas constantes no Termo de Referência. No(s) atestado(s) deverá constar o nome da pessoa de contato e telefone. Caso conste informações desatualizadas no(s) atestado(s) a licitante deverá informar os dados atualizados.

8.23.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante

8.23.2. O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser assinado(s) por autoridade ou representante de quem o (s) expediu, com a devida identificação de: nome, cargo e telefones de contato.

8.23.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato, ou se decorrido, pelo menos 01(um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

8.24. Certificado, válido, de cadastro junto ao Ministério do Turismo (Lei nº 12.974/2014, art. 24, Lei nº 11.771 /2008, art. 22 e Decreto nº 7.381/2010, art. 18).

8.25. Certificado de credenciamento à *Internacional Air Transport Association – IATA*, que permite a emissão de Bilhete de Passagem, ou, caso a companhia aérea não esteja inserida e utilizando plenamente os sistemas GDS disponíveis no mercado, apresentar certificado de credenciamento específico com a mesma.

8.26. 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 citadas no subitem 5.65.7., e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;

8.27. Declarações emitidas, no mínimo, pelas companhias **LATAM, GOL, AVIANCA e AZUL** informando que a licitante está em situação regular perante as declarantes, possuindo, portanto, idoneidade creditícia e regularidade com suas obrigações contratuais e financeiras, estando, assim, autorizada a efetuar reservas, bem como emitir passagens aéreas junto às referidas empresas;

8.27.1. As declarações exigidas no item **8.27**, deverão referir-se à empresa licitante, não sendo aceitas aquelas emitidas em nome de Agências Consolidadoras com quem eventualmente mantenham vínculo jurídico contratual.

8.28. No caso de participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.28.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

8.28.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.28.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.28.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

8.28.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.28.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.28.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.284.671,40

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.284.671,40 (um milhão, duzentos e oitenta e quatro reais, seiscentos e setenta e um reais e quarenta centavos), conforme custos unitários apostos na [tabela do subitem 1.1](#).

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 153614;

II) Fonte de Recursos: 1000;

III) Programa de Trabalho: 230358;

IV) Elemento de Despesa: 339033 e 339039;

V) Plano Interno: MGSTRN0100N - D05;

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

ALESSANDRA DANIELA BAVARESCO

Diretora do DEMAPA