



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**  
**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

PROCESSO Nº 23113.039303/2023-45

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa para executar serviços continuados de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos, sob demanda, para o deslocamento à serviço de servidores e colaboradores da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, mediante Adesão a ATA de Registro de Preços, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência e demonstradas a seguir:

GRUPO ÚNICO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SERVIÇOS	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA	PREÇO ESTIMADO	
					UNITÁRIO	ANUAL
Agenciamento (CATSER 3719)	1	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos.	Assessoria, cotação, reserva e emissão	1.200	0,0001	0,12
	2	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais.	Assessoria, cotação, reserva e emissão debilhetes depassagem e cotaçãoe emissão deseguro-viagem	50	0,0001	0,01
	3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem – voos domésticos e voos internacionais.	Alteração, cancelamento ereembolso	150	0,0001	0,02

Termo de Referência

	4	Repasse – voos domésticos.	Valores das tarifas,taxas de embarque eoutras taxas emultas devidas àscompanhias aéreasem razão daemissão, alteração,cancelamento ereembolso debilhetes depassagem em voosdomésticosadquiridos	1.200	1.550,00	<b>1.860.000,00</b>
	5	Repasse – voos internacionais.	Valores das tarifas,taxas de embarque eoutras taxas emultas devidas àscompanhias aéreasem razão daemissão, alteração,cancelamento ereembolso debilhetes depassagem em voosinternacionaisadquiridos	50	5.344,13	<b>267.206,50</b>
	6	Repasse – seguro-viagem.	Valores dos prêmiosdevidos àsseguradoras emrazão dos seguros-viagem contratados	20	327,98	<b>6.559,60</b>
<b>VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO</b>						<b>2.133.766,12</b>

**REFERÊNCIA:** CATSER 3719 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS.

- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de agenciamento de passagens aéreas de caráter continuado sem dedicação de mão de obra exclusiva.
- 1.3. Os quantitativos e respectivo código dos serviços são os discriminados na tabela acima.
- 1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.
- 1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.
- 1.6. A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações – PAC 2022.

**2. DA JUSTIFICATIVA, OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO E DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

- 2.1. A justificativa e o objetivo da contratação mediante a adesão a ata de registro de preços, encontram-se pormenorizados no Estudo Técnico Preliminar.

**3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se no Estudo Técnico Preliminar.

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

- 4.1. O critério de julgamento será do tipo menor preço global, forma prevista no art. 45, § 1º, inciso I, da Lei Nº 8.666/93.
- 4.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre esses que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 4.3. 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.

#### 5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. São requisitos da contratação:

- 5.1.1. A CONTRATADA deverá prover agenciamento de viagens e serviços correlatos, que abrangem cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens aéreas domésticas e internacionais, além de prestar assessoria nesses serviços, bem como realizar cotação, contratação, emissão e cancelamento de apólice de seguro-viagem e reembolso deste seguro, sempre que requisitados por servidor designado.
- 5.1.2. A adjudicatária deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.
- 5.1.3. Não haverá instalação de posto de atendimento da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE.
- 5.1.4. A CONTRATADA deverá indicar **preposto** incumbido de prestar as informações e adotar as providências requeridas pela gestão e fiscalização do contrato, que não precisa estar fisicamente nas dependências do Ministério da Educação.
- 5.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura remota de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e pessoal quantitativa e qualitativamente adequados para a execução dos serviços de agenciamento, o que será denominado de CENTRAL DE ATENDIMENTO.
- 5.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta online de auto agendamento (self-booking) para atendimento das necessidades da UFS, sendo que o acesso deve permitir, por meio de senha e login, realizar operações para visualização, em tempo real, das vagas disponíveis no trecho pesquisado.
- 5.1.7. 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.
- 5.1.8. 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.
- 5.1.9. A CONTRATADA deverá ter cadastro no SCDP ou deverá providenciá-lo e ser capaz de realizar as seguintes ações:
- 5.1.9.1. reserva automatizada *on-line* e emissão de seu comprovante;
  - 5.1.9.2. emissão de bilhetes automatizados *on-line*;
  - 5.1.9.3. consulta e informação de melhor rota ou percurso, *on-line*;

- 5.1.9.4. consulta e frequência de voos e equipamentos, *on-line*;
- 5.1.9.5. consulta à menor tarifa disponível, *on-line*;
- 5.1.9.6. impressão de consultas formuladas;
- 5.1.9.7. alteração, cancelamento e remarcação de bilhetes; e
- 5.1.9.8. combinação de tarifa.

5.1.10. A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança, que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados.

5.1.11. 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 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 DUT CH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS LTDA, TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR, TACA PERU, TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES.

5.1.12. A metodologia a ser utilizada para avaliação da qualidade dos serviços será definida conforme Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

5.1.13. Não se aplica ao contrato a transferência de conhecimento, tecnologia e técnica.

## **6. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

6.1. Em consulta ao Guia de Licitações Sustentáveis não foram identificadas ações relativas especificamente aos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.2. Contudo, as faturas, notas, relatórios e documentos subsidiários apresentados pela CONTRATADA, bem como as comunicações formalizadas pela empresa deverão ser, preferencialmente, entregues à CONTRATANTE, em meio eletrônico ou digital, evitando-se consumo de papel.

6.3. Os serviços serão prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 6º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746 de 5 de junho de 2012, da Casa Civil, da Presidência na República, no que couber.

## **7. DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

7.1. Pelas características do serviço a ser contratado, não será necessário vistoria nas dependências da CONTRATANTE.

## **8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

8.1. Serão utilizadas as seguintes terminologias:

8.1.1. AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas

categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;

- 8.1.2. 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;
- 8.1.3. BILHETE DE PASSAGEM – documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;
- 8.1.4. CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- 8.1.5. 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;
- 8.1.6. 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;
- 8.1.7. 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;
- 8.1.8. NO-SHOW – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- 8.1.9. 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;
- 8.1.10. 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;
- 8.1.11. 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;
- 8.1.12. 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;
- 8.1.13. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- 8.1.14. TOUR CODE – código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;
- 8.1.15. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- 8.1.16. 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;

- 8.1.17. 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.
- 8.2. As solicitações de serviços serão registradas no SCDP pela UNIDADE SOLICITANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.
- 8.3. 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.
- 8.4. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá manter em caráter permanente e de forma ininterrupta, uma CENTRAL DE ATENDIMENTO, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.
- 8.5. 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.
- 8.6. Os atendimentos realizados na CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão gerar protocolo de atendimento e, se possível, as mensagens de telefone deverão ser gravadas e mantidas pelo período de no mínimo 6(seis) meses, devendo ser disponibilizada à CONTRATANTE, caso seja solicitada.
- 8.7. Todas as requisições serão realizadas diretamente no SCDP.
- 8.7.1. Excepcionalmente, em decorrência de fato que justifique, a exemplo da instabilidade sistêmica, os serviços de agenciamento poderão ser demandados por servidor credenciado, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA. Neste caso, o serviço de agenciamento 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).
- 8.7.2. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação, nos moldes indicados em 8.5., 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.
- 8.7.3. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o documento que formalizou a solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem anterior.
- 8.8. Para receber as solicitações, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, no momento da assinatura dos contratos, todas as informações relativas à sua CENTRAL DE ATENDIMENTO, no mínimo com as informações do item 8.5, acima.
- 8.9. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.
- 8.9.1. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.
- 8.9.2. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas pelo período mínimo de 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

- 8.10. 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.
- 8.11. A CONTRATANTE deverá, em até 48h (quarenta e oito horas) após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:
- Nome;
  - E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
  - Matrícula no SIAPE ou equivalente;
  - Unidade de vinculação;
  - Cargo/função;
  - Data de nascimento;
  - Número do CPF.
- 8.12. O envio da relação de servidores credenciados é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas.
- 8.13. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA deverão conter as mesmas informações previstas na relação de servidores credenciados, além de outras informações necessárias para o atendimento da demanda.
- 8.14. O SOLICITANTE DE PASSAGEM deve efetuar a análise, escolha das opções e encaminhamento para autorização da aquisição dos bilhetes 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.
- 8.15. A CONTRATADA deverá buscar, preferencialmente, por voos sem escalas ou conexões, com horários próximos aos solicitados e com os menores valores, apresentando opções que visem a melhor relação custo versus benefício para a CONTRATANTE. Devem ser priorizados voos diretos ou, quando possível, com o menor tempo de duração.
- 8.16. O preço das passagens aéreas a ser cobrado pela CONTRATADA deverá ser exatamente o mesmo praticado pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais. Todos os valores relativos a descontos, bônus, cortesias, tarifas promocionais ou outros benefícios oferecidos pelas companhias aéreas, ainda que sazonais, deverão ser repassados à CONTRATANTE.
- 8.17. 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.
- 8.18. 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.
- 8.19. A CONTRATADA deverá manter controle de todas às requisições de passagens e diárias, bilhetes emitidos, preços e valores, ou seja, o registro de todo o histórico de emissão, cancelamento, remarcação e utilização de passagens aéreas, fornecendo, detalhadamente, a identificação dos passageiros, o itinerário, o preço da passagem e de outras tarifas cobradas e o motivo da viagem a serem alimentados por meio eletrônico em base gerencial de dados

disponível.

### **Procedimentos de emissão de bilhete de passagem para voos domésticos:**

8.20. 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, quando:

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

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

8.21. 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.

8.21.1. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA deverá conter, no mínimo:

Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;

Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;

Tipo de viagem: nacional ou internacional;

Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;

Data prevista da partida;

Data prevista do retorno;

Cidade de origem;

Cidade de destino;

Nome completo do passageiro;

Data de nascimento do passageiro;

Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;

Dados do visto, no caso de viagem internacional;

CPF do passageiro;

Telefone para contato do passageiro;

Endereço eletrônico do passageiro;



Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;

Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;

Eventual deficiência do passageiro.

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

Companhia aérea;

País/cidades de origem e destino;

Duração do voo;

Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;

Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;

Valor da TARIFA;

Valor da TAXA DE EMBARQUE

8.21.3. Após realizada a cotação pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá avaliar as opções apresentadas e selecionar a melhor tarifa, utilizando os parâmetros previstos no Artigo 16 da IN 3/2015/SLTI/MPOG ou outra que lhe substitua.

8.21.4. O preço das passagens aéreas a ser cobrado pela CONTRATADA deverá ser exatamente o mesmo praticado pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais.

8.22. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

8.22.1. A CONTRATADA apresentará, pelo SCDP, 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.

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

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

8.23.2. 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.

#### **Procedimentos de emissão de bilhete de passagem para voos internacionais:**

8.24. 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, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

8.25. 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.

8.25.1. 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.

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

Companhia aérea;

País/cidades de origem e destino;

Duração do voo;

Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;

Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;

Valor da TARIFA;

Valor da TAXA DE EMBARQUE.

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

8.26.1. 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.

8.26.2. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 8.25.2 deste TR para a criação da reserva.

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

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

8.27.2. 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 por outro canal de comunicação previamente informado.

#### **Procedimentos relativos à alteração de bilhete de passagem – voos nacionais e internacionais:**

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

- 8.29. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, discriminadas por trecho.
- 8.30. 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.
- 8.31. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- 8.32. 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.
- 8.33. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, quando for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

#### **Procedimentos para o cancelamento de bilhete de passagem – voos nacionais e internacionais:**

##### Cancelamento originado pela extinção da demanda

- 8.34. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, pelo SCDP, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.
- 8.35. 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.
- 8.36. Todas as solicitações de cancelamento devem constar do relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

##### Cancelamento originado de demanda de alteração:

- 8.37. Analisadas as cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;
- 8.38. Inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.
- 8.39. 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.
- 8.40. 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.

### **Procedimentos para emissão do Seguro Viagem:**

- 8.41. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 2 (duas) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, 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.
- 8.42. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de 2 (duas) horas após autorização pela CONTRATANTE.
- 8.43. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
- 8.44. 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.

### **Procedimentos para o Reembolso:**

- 8.45. 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.
- 8.46. 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.
- 8.47. 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.
- 8.48. 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:
- UNIDADE SOLICITANTE
  - dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
  - valor pago;
  - valor da multa;
  - valor do crédito.
- 8.49. 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).
- 8.50. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, quando for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

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

8.52. O prazo para reembolso não poderá ser superior ao estabelecido na legislação vigente.

## **9. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

9.1. Pelas características da contratação, não haverá a necessidade de materiais.

## **10. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

10.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características para dimensionamento da proposta:

10.1.1. A PROPOSTA, que compreende a descrição do serviço ofertado pelo licitante, preço unitário e preço total, deverá ser compatível com as especificações constantes neste Termo de Referência e seus encartes, bem como atender as seguintes exigências:

10.1.1.1. O prazo de validade da proposta será de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua assinatura.

10.1.1.2. Deverá conter Declaração expressa de que nos preços da proposta estão incluídas todas as despesas, tributos e encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto do Edital, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

10.1.1.3. A Composição de preços deverá ser expressa em algarismos e por extenso, conforme especificações e condições do Edital e seus anexos.

10.1.1.4. Deverá conter a razão social, o CNPJ, colocando o número do edital, data e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, e-mail; bem como o número de conta corrente, o nome do banco e agência onde deseja receber seus créditos.

10.1.1.5. O Modelo de proposta com as especificações e quantitativos para formação de valores. Deverá ser preenchido pela proponente e enviado com a respectiva proposta.

10.2. O licitante poderá apresentar quaisquer outras informações afins que julgar necessárias ou convenientes, quando da apresentação da proposta.

10.3. Em casos excepcionais, quando a demanda ultrapassar a normalidade, devidamente justificado, poderá de comum acordo entre as partes ocorrer a prestação dos serviços contratados nas dependências do Ministério da Educação, sem ônus adicional para a CONTRATADA.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

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

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

- 11.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso do fornecimento do bem, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 11.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da execução dos serviços de agenciamento, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 11.5. 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.
- 11.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
  - 11.6.1. 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;
  - 11.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
  - 11.6.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
  - 11.6.4. 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.
- 11.7. Assegurar de que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.
- 11.8. Fornecer, por escrito, as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 11.9. Verificar, minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 11.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços.
- 11.11. Cientificar o setor responsável da Universidade Federal de Sergipe para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.
- 11.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 11.13. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, por intermédio do servidor formalmente designado para a gestão do Contrato, que de tudo dará ciência a este Ministério, conforme artigo 67 da Lei nº 8.666/1993;
- 11.14. Conferir os valores a serem pagos à CONTRATADA, comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas companhias aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014;
- 11.15. Providenciar *login* e senha de acesso ao SCDP para os funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

### **12.1. Caberá à CONTRATADA as seguintes atribuições:**

- 12.1.1. Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações;
- 12.1.2. As tentativas de contato telefônico com a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 05 (cinco) minutos;
- 12.1.3. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias;
- 12.1.4. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no primeiro contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, com a utilização de procedimentos formais, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO e do SCDP;
- 12.1.5. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 12.1.6. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;
- 12.1.7. Atender, no prazo máximo de 2h (duas) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS.
- 12.1.8. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;
- 12.1.9. Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva;
- 12.1.10. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;
- 12.1.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.1.12. Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços de agenciamento, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos;
- 12.1.13. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 12.1.14. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente no mercado doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais, conforme item 5.1.11;
- 12.1.15. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que o Ministério da Educação não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 12.1.16. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;

12.1.17. Reembolsar o Ministério da Educação, no prazo estabelecido na legislação vigente, 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;

12.1.18. A obrigação de reembolso constante do item 12.1.17. permanece mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor ao órgão se dará mediante a utilização de GRU - Guia de Recolhimento da União emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA, de acordo com a data de vencimento prevista;

12.1.19. 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 feriados, imediatamente após a assinatura do contrato;

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

12.1.21. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste Termo de Referência;

12.1.22. 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 necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.1.23. 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 ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

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

12.1.26. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

12.1.27. 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;



- 12.1.28. 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 objeto contratual;
- 12.1.29. 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;
- 12.1.30. 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;
- 12.1.31. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos;
- 12.1.32. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.1.33. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 12.1.34. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.1.35. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE; e
- 12.1.36. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo CENTRAL DE ATENDIMENTO e ferramentas online de autoatendimento de qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

### **13. DA SUBCONTRATAÇÃO**

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

### **14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

- 14.1. 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.

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

- 15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento da execução, cuja fiscalização será exercida por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 15.3. 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 artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 15.4. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.5. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.6. 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.
- 15.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 15.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 15.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 15.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 15.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 15.12. 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.
- 15.13. 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.
- 15.14. 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.

## **16. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

- 16.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Encarte "F", 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.

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

16.2. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

16.2.1. Não produziu os resultados acordados;

16.2.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida; e/ou

16.2.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

17.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização da seguinte forma:

17.3.1. O recebimento provisório será realizado no momento da entrega dos relatórios e comprovantes das viagens.

17.3.2. Caso, no ato do recebimento provisório, seja verificada alguma desconformidade com os quantitativos ou especificações constantes deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

17.3.3. 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:

a) 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;

b) Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

17.4. 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 (Lei nº 10.406, de 2002).

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

## 18. DO PAGAMENTO

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

18.2. Caso o itinerário da viagem contenha dois ou mais trechos e para prestar o serviço sejam envolvidas companhias aéreas distintas, a quantidade do item corresponderá ao número de BILHETES DE PASSAGEM emitidos, alterados ou cancelados.

18.3. Assim, serão devidas duas remunerações à CONTRATADA, quando a CONTRATANTE solicitar uma viagem de ida e volta da localidade “A” para a localidade “B”, onde a ida e a volta sejam operadas por companhias aéreas distintas;

18.4. No caso de alteração do BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, será devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido.

18.5. Não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de CODESHARE, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.

18.6. O valor da fatura mensal será composto pelo somatório dos valores dos serviços prestados com os valores de repasse, que serão calculados da seguinte forma:

Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

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

Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

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

Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS

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

### Onde:

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

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

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

Q = quantidade do item

P = preço unitário do item

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

M = valor de multas

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

RD = valor de repasse de diferença tarifária

SG = valor de repasse dos SEGUROS VIAGEM

- 18.7. A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:
- a) Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
  - b) Valores referentes aos repasses dos BILHETES DE PASSAGEM (TARIFAS, multas e TAXAS DE EMBARQUE), separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
  - c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
  - d) Valores dos créditos;
  - e) Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.
- 18.8. A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas à CONTRATADA, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.
- 18.9. Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997 do Governo do Distrito Federal, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.
- 18.10. A fatura apresentada em arquivo eletrônico deverá conter certificado digital ICP-Brasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.
- 18.11. A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos.
- 18.12. Serão consideradas válidas, para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP, por meio de protocolos de atendimentos dos canais de telefone e/ou e-mail.
- 18.13. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 18.14. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 18.15. 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.
- 18.16. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

18.17. 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.

18.18. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

18.19. 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:

Prazo de validade;

Data da emissão;

Dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

Período de prestação dos serviços;

Valor a pagar; e

Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

18.20. 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;

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

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

18.23. 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.

18.24. 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.

18.25. 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.

18.26. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

18.27. 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.

18.28. 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.

18.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

18.30. 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.

18.31. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$I = (TX) I = (6 / 100) I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 19. DO REAJUSTE

19.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

19.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA (IBGE), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

$I^0$  = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

- 19.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 19.4. 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.
- 19.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 19.6. 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.
- 19.7. 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.
- 19.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **20. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

- 20.1. A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 1% (um por cento) do valor total do contrato.
- 20.2. 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).
- 20.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666 de 1993.
- 20.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
  - d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 20.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 20.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica, com correção monetária.
- 20.7. 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 Economia.



- 20.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 20.9. 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.
- 20.10. 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.
- 20.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 20.12. Será considerada extinta a garantia:
- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
  - b) No prazo de 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 nº 05/2017.
- 20.13. 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.
- 20.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

## **21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 21.1. Com fundamento na Portaria nº 120/2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo/Contrato e demais cominações legais a(s) CONTRATADA(S) que:
- a) Apresentar documentação falsa;
  - b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - d) Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
  - e) Não manter a proposta e não assinar o contrato;
  - f) Comportar-se de modo inidôneo;
  - g) Fizer declaração falsa;
  - h) Cometer fraude fiscal; e/ou

i) Incurrer em qualquer prática ilícita.

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

21.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.

21.4. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa.

21.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

21.6. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a licitante vencedora ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas abaixo:

21.6.1. **Advertência;**

21.6.2. **Multa de:**

a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até 30 (trinta) dias de atraso;

b) 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão CONTRATANTE, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

c) 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, pela inexecução total do contrato.

21.6.3. **Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento** de contratar com a UFS, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

21.6.4. **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 licitante vencedora ressarcir a UFS pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

21.7. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do Contrato.

- 21.8. A Multa de Mora será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do artigo 65, §8º, da Lei 8.666/93, e será executada após regular processo administrativo, consoante o artigo 7º, observada a seguinte ordem:
- I – mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;
  - II – mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;
  - III – mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 21.9. Caso a multa aplicada seja superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.
- 21.10. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 21.11. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à licitante vencedora juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 21.12. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, a UFS poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final. Caso a defesa prévia e/ou Recurso seja aceito, ou aceita parcialmente pela UFS, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.
- 21.13. Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer condições deste Termo de Referência poderá a CONTRATANTE aplicar multa de 1% do valor mensal da fatura por dia e/ou por ocorrência a título de glosa em quaisquer faturas posteriores ao ocorrido resguardado o direito à ampla defesa e do contraditório.
- 21.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999.
- 21.15. No caso de durante o processo de aplicação de penalidade, 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.
- 21.16. 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.
- 21.17. 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.
- 21.18. 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.

21.19. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

21.20. 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.

## **22. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

22.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

22.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

22.3. 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.

22.4. 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.

22.6. As regras de desempate entre propostas serão as discriminadas no edital.

22.7. 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 citadas no subitem 3.4 e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;

## **23. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

23.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 2.133.766,12 (dois milhões, cento e trinta e três mil, setecentos sessenta e seis reais e doze centavos).

## **24. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

24.1. As despesas referentes à aquisição dos materiais deste Pregão correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento da União previsto para o exercício de 2023 através da seguinte Dotação Orçamentária: **Fonte 1000000000; Programa de Trabalho 170342; Natureza da Despesa 3390.39.**

24.2. O objeto da presente contratação consta do Plano Anual de Contratações Pública - PAC/UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE.

## **25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

25.1. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.

25.2. Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo correio eletrônico: [drm@academico.ufs.br](mailto:drm@academico.ufs.br), subsidiado pela área técnica.

25.3. O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço [drm@academico.ufs.br](mailto:drm@academico.ufs.br).

25.4. Todos os quesitos inerentes aos serviços involuntariamente não explícitos neste Termo de Referência, mas necessários à execução total dos serviços e ao seu perfeito acabamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

25.5. O Foro para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente termo é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Aracaju/SE.

25.6. Declaramos pela responsabilidade da elaboração do Termo de Referência, estando esse adequado ao que dispõe aos Incisos I e II do Art. 8º do anexo I do Decreto 3.555/2000.

De acordo. Encaminha-se à área demandante para aprovação.

ALEX SANDRO DANTAS PRUDENTE  
Assistente em Administração/Assessor Técnico

Com base no art. 14, inciso II, do Decreto 10.024/2019, aprovo o Termo de Referência, pelos seus próprios fundamentos e pela necessidade do serviço.

ABEL SMITH MENEZES  
Pró-Reitor de Administração – PROAD/UFSE