

Termo de Referência 129/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
129/2023	158517-UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL	ANNI KELLEN CUNICO	27/10/2023 14:59 (v 4.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados; 55/2022	23205.030447/2023-15	

1. Definição do objeto

1.1. Contratação de serviço continuado de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo os serviços de cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes e contratação de serviços correlatos (seguro viagem internacional), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Cód. Catálogo Sipac	Especificação	CATSER	Unidade de medida	Quant	Valor Unitário	Valor Total
1	1	3302001000001	REPASSE - AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS INTERNACIONAIS	3719	Unidade	50.000	1,00	50.000,00
	2	3301006100000	REPASSE - AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS	3719	Unidade	875.000	1,00	875.000,00
	3	3969006100038	REPASSE - AQUISIÇÃO DE SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	3719	Unidade	12.500	1,00	12.500,00
	4	3302001000002	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS INTERNACIONAIS - AÉREAS	3719	Unidade	75	10,00	750,00
	5	3301006100001	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS NACIONAIS - AÉREAS	3719	Unidade	1.250	10,00	12.500,00
Valor Total Estimado								950.750,00

- 1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a aquisição de passagens é necessária para os deslocamentos de servidores, convidados e colaboradores eventuais de forma permanente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Os quantitativos são os discriminados na tabela acima (GRUPO I/LOTE ÚNICO), cujos itens 1, 2 e 3 não serão objeto de lances pelos licitantes. A divisão por itens, dentro do lote único, visa permitir às licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

1.5.1. A apresentação de propostas com variação de preços nos itens 1, 2 e 3, será motivo para desclassificação dos licitantes participantes.

2. Fundamentação da contratação

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 234780000150-0-000001/2023

II) Data de publicação no PNCP: 14/02/2023

III) Id do item no PCA: 1835

IV) Classe/Grupo: SERVIÇOS DE AGÊNCIA DE VIAGENS, OPERADORAS DE TURISMO E GUIA TURÍSTICO

V) Identificador da Futura Contratação: PROJETO 55/2022

3. Descrição da solução

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. Lista de definições a ser utilizada no decorrer da execução do objeto:

I - Agenciamento de viagens: serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens, viagens e serviços correlatos, conforme especificações contidas no instrumento convocatório.

II - Bilhete de passagem: compreende a tarifa e a taxa de embarque;

III - Buscador: módulo do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, que permite o acesso aos sistemas das companhias aéreas, objetivando a realização da pesquisa de preços, reserva de tarifas, emissão, remarcação e cancelamento das passagens aéreas;

IV - 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;

V - 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;

VI - Companhia aérea: empresas de prestação de serviços aéreos comerciais de transporte de passageiros;

VII - Ordenador de despesa: autoridade investida de competência para autorizar a emissão de empenho, pagamento, suprimimento ou dispêndio de recursos da União ou pela qual esta responda;

VIII - Órgão beneficiário: órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, que utilizem o SCDP e que são beneficiários dos serviços decorrentes da aquisição direta de passagens aéreas;

IX - 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;

X - Proponente ou Concedente: autoridade responsável pela aprovação da viagem no SCDP e pela aprovação da prestação de contas da viagem realizada;

XI - Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada (PCDP): proposta cadastrada no SCDP, onde constam os dados do servidor, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;

XII - Serviços correlatos: serviços prestados pelas agências de turismo que se interligam com a prestação de serviços de agenciamento de viagens tais como: transportes terrestres e aquaviários, aluguel de veículos, hospedagem, seguro de viagem, dentre outros;

XIII - Solicitante de passagem: servidor formalmente designado pela autoridade competente, no âmbito de cada unidade, de acordo com o disposto no regimento de cada órgão ou entidade, responsável por realizar os procedimentos administrativos descritos nos incisos II e III do artigo 13 desta Instrução Normativa;

XIV - Tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiros: valor único cobrado pela companhia aérea em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com o itinerário determinado pelo adquirente;

XV - Taxa de embarque: tarifa aeroportuária cobrada ao passageiro, por intermédio das companhias aéreas;

XVI - Trecho: compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

XVII - 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;

XVIII - 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.

4. Requisitos da contratação

Sustentabilidade:

4.1. De acordo com as orientações constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da DECOR/CGU/AGU, 5ª Edição, julho/2022, recomendamos que a Contratada observe, no que couber, boas práticas de sustentabilidade quando da execução dos serviços contratados, baseadas na otimização e economia de recursos e na redução da poluição ambiental, em atenção ao disposto no artigo 5º e 11º da Lei nº 14.133/2021:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro). (grifo nosso)

[...]

Art. 11. O processo licitatório tem por objetivos:

I - assegurar a seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto;

II - assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição;

III - evitar contratações com sobrepreço ou com preços manifestamente inexequíveis e superfaturamento na execução dos contratos;

IV - incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável.

4.2. A promoção do desenvolvimento nacional sustentável previsto na Lei nº 14.133, de 2021, tem relação com o ODS 12 - Consumo e produção responsáveis, um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil, que visa “Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis” e fixou em sua meta nº 12.7, a promoção de práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais.

4.3. A contratação está em consonância com o Plano de Logística Sustentável da UFFS.

Subcontratação

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

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

5. Modelo de execução do objeto**FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

5.1.1. 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.

5.2. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem somente por servidores formalmente designados como fiscais ou gestores do contrato.

5.3. A CONTRATANTE deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN 3/2015 do MPOG, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.4. 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 mensagem, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

5.5. Para recepcionar as solicitações, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato.

5.6. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

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

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

5.9. 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.

5.10. 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:

1. Nome;
2. E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
3. Matrícula no SIAPE ou equivalente;
4. Cargo/função.

5.11. O envio da relação citada no subitem anterior é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas.

5.12. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, 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.

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

5.14. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, deverão conter as mesmas informações previstas no SCDP e outras necessárias para o atendimento da demanda.

EMIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

5.15. Este serviço compreende:

5.15.1. 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, quando:

5.15.1.1. 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 para a UFFS;

5.15.1.2. 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 à UFFS.

5.15.2. 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. 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. **A cotação deverá ser apresentada em até 4 (quatro) horas do recebimento da solicitação, em casos urgentes o prazo será de no máximo 1 (uma) hora mediante comunicação da CONTRATANTE.**

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

1. Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
2. Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
3. Tipo de viagem: nacional ou internacional;
4. Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
5. Data prevista da partida;
6. Data prevista do retorno;
7. Cidade de origem;
8. Cidade de destino;
9. Nome completo do passageiro;
10. Data de nascimento do passageiro;
11. Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
12. Dados do visto, no caso de viagem internacional;
13. CPF do passageiro;
14. Telefone para contato do passageiro;
15. Endereço eletrônico do passageiro;
16. Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
17. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
18. Eventual deficiência do passageiro.

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

1. Companhia aérea;
2. País/cidades de origem e destino;
3. Duração do voo;
4. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
5. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
6. Valor da TARIFA;
7. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.15.3. 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. **A reserva deverá ser realizada em até 4 (quatro) horas da confirmação pela CONTRATANTE, em casos urgentes o prazo será de no máximo 1 (uma) hora mediante comunicação da CONTRATANTE.**

5.15.3.1 A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, 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.

5.15.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as informações de reserva contidas na etapa anterior. A emissão deverá ser realizada dentro do prazo estipulado na reserva.

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

5.15.4.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, para conferência e cadastramento no SCDP e envio para o passageiro.

SEGURO VIAGEM - INTERNACIONAL

5.16. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela CONTRATANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na RESOLUÇÃO CNSP Nº 439, DE 04 DE JULHO DE 2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados e na CIRCULAR SUSEP Nº 667, DE 04 DE JULHO DE 2022, da Superintendência de Seguros Privados. Apresentar justificativa em caso de não apresentação de quantidade mínima de cotações.

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

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

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

ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

5.19. 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 UFFS.

5.20. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela CONTRATANTE, pelo SCDP, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, discriminadas por trecho.

5.21. 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.

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

5.23. 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.

5.24. 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 NACIONAIS E VOOS INTERNACIONAIS

5.25. Este serviço compreende:

5.25.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda:

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

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

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

5.25.2. Cancelamento originado de demanda de alteração, que pode ocorrer em duas situações:

5.25.2.1. Analisadas as novas cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;

5.25.2.2. Inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

5.26. 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.

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

REEMBOLSO

5.28. 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.

5.29. 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.

5.30. 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.

5.31. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal em planilha eletrônica ou em arquivo formato .pdf de todos os BILHETES DE PASSAGEM emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado junto aos respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

1. Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
2. Valor pago;
3. Valor da multa;
4. Valor do crédito.

5.32. 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).

5.33. 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.

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

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

DA FORMA DE PAGAMENTO

5.36. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

5.37. 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.

5.38. 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.

5.39. 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.

5.40. De acordo com as definições contidas neste instrumento, 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.

5.41. 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

5.42. A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

5.42.1. Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;

5.42.2. 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;

5.42.3. Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;

5.42.4. Valores dos créditos;

5.42.5. Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.

5.43. A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 3 (três) dias úteis após a conclusão do IMR 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.

5.44. Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

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

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

5.47. Serão consideradas válidas para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP através dos protocolos de atendimentos dos canais de e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem.

5.48. A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

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

5.50. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

5.51. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

5.52. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

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

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

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 Contratada deverá manter preposto da empresa durante o período de execução do contrato.

6.8. 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

6.9. 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

6.10. 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](#));

6.11. 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](#));

6.12. Identificada qualquer inexistência 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](#));

6.13. 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](#));

6.14. 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](#));

6.15. 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

6.16. 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](#)).

6.17. 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](#)).

6.18. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.18.1. Mensalmente realizar a conferência da fatura referente as aquisições realizadas no mês anterior, conferir reembolsos e cadastrar o processo de pagamento.

Gestor do Contrato

6.19. 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](#)).

6.20. 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](#)).

6.21. 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](#)).

6.22. 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](#)).

6.23. 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](#)).

6.24. 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](#)).

6.25. 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

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo III.

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

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

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

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

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.6. 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](#)).

7.7. O fiscal administrativo 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](#)).

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. 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.

7.9.1. 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;

7.9.2. 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.

7.9.3. 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](#)).

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

7.9.5. 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

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

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 3 (três) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.11.2. 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;

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

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

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14 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

7.15. 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](#).

7.16. 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](#).

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. 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;

7.19. 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](#).

7.20. 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, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas ([INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018](#)).

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. 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.

7.24. 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

7.25. 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](#).

7.26. 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 IGP-M (Índice Geral de Preços – Mercado) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.29.1. 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.

7.30. 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

7.31. 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.

7.31.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.32. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.33. 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](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

7.34. 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.

7.35. 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

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.

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. Registro ou inscrição junto ao Ministério do Turismo como determina o art. 22 da Lei nº 11.771/2008, em plena validade.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.15. 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.

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

8.17. 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](#);

8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Técnica

8.22. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.23. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.24. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.24.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.24.1.1. 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo da licitação conforme tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

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

8.24.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.24.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.25. Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, junto a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora. Caso a empresa não seja registrada perante a IATA, deverá apresentar declarações emitidas, pelo menos, duas companhias aéreas de bandeira estrangeira, ou seus representantes no Brasil, filiados à IATA.

8.26. Declaração firmada por representante legal, sob as penas da lei, de que possui condições operacionais necessárias à emissão dos bilhetes de passagens, em conformidade com as políticas comerciais e financeiras das principais companhias aéreas conforme [art. 8º da Instrução Normativa nº 3/2015 do MPOG](#).

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 950.750,00

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 950.750,00 (novecentos e cinquenta mil e setecentos e cinquenta reais), conforme custos unitários apostos na tabela contrante no item 1.1 deste Termo de Referência.

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.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 26440/158517

II) Fonte de Recursos: 1000000000

III) Programa de Trabalho: 12.364.5013.20RK.0040

IV) Programa de Trabalho Resumido: 171285

V) Elemento de Despesa: 339033

VI) Plano Interno: MB004N0100N

10.2. 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](#).

CARLA BERWANGER

Integrante da Equipe de Planejamento

CESAR AUGUSTO DI DOMENICO

Integrante da Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 06/10/2023 às 14:35:07.

ANNI KELLEN CUNICO

Gestor responsável pela Unidade



Assinou eletronicamente em 06/10/2023 às 15:01:30.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP102_2023-atualizado 27-10-2023.pdf (110.96 KB)
- Anexo II - MR70_2023.pdf (48.91 KB)
- Anexo III - Instrumento de Medição de Resultado - IMR.pdf (135.33 KB)

Anexo I - ETP102_2023-atualizado 27-10-2023.pdf

Estudo Técnico Preliminar 102/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 23205.030447/2023-15

2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço continuado de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo os serviços de cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes e contratação de serviços correlatos (seguro viagem internacional), com proposta de menor “taxa de agenciamento”.

A natureza do objeto a ser licitado neste certame enquadra-se na categoria de agenciamento de passagens, (aquisição de bens e serviços comuns), nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 10.520, de 2002, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002 “Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

A necessidade desta contratação é de fundamental importância para as atividades inerentes ao funcionamento da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), ações que englobam, dentre outras, o andamento de atividades administrativas e acadêmicas, tais como participação pelos dirigentes, técnicos administrativos, docentes e/ou colaboradores eventuais em reuniões, encontros, seminários, congressos ligados às suas áreas de atuação, bem como oportuniza a participação em atividades de capacitação de servidores a fim de promover desenvolvimento institucional, atendendo as demandas institucionais com maior eficiência e eficácia.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Superintendência Administrativa	Anni Kellen Cunico

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos licitatórios para contratação de serviços, relativamente aos aspectos de prova de regularidade fiscal e trabalhista e habilitação jurídica, serão exigidas da AGÊNCIA DE TURISMO as seguintes condições de qualificação técnico-operacional para participação na licitação:

- Registro ou inscrição junto ao Ministério do Turismo como determina o art. 22 da Lei nº 11.771/2008, em plena validade;
- Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, junto a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora. Caso a empresa não seja registrada perante a IATA, deverá apresentar declarações emitidas, por pelo menos, duas companhias aéreas de bandeira estrangeira, ou seus representantes no Brasil, filiados à IATA.
- Declaração firmada por representante legal, sob as penas da lei, de que possui condições operacionais necessárias à emissão dos bilhetes de passagens, em conformidade com as políticas comerciais e financeiras das principais companhias aéreas conforme art. 8º da IN 3/2015 do MPOG.

d) Declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou serviço compatível com os licitados. O conteúdo dos atestados deverá ser no mínimo 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo da licitação para garantir à Administração que o contratado terá aptidão para executar o objeto pretendido.

Devendo ser observadas, ainda, a INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 3, de 11 de fevereiro de 2015, do MPOG.

Não serão permitidas a subcontratação e a participação de empresas em consórcio, visto que o objeto em contratação não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico.

Considerando o histórico de contratos semelhantes, entende-se que não há necessidade de apresentação de garantia para a execução dos serviços. A exigência de garantia poderia gerar maior custo para a administração, tanto financeiro quanto custo de gestão contratual. Desta forma, não será exigido garantia de execução.

5. Levantamento de Mercado

Foi realizada pesquisa de mercado através de consulta de Estudos Técnicos Preliminares, Termos de Referência e contratações realizadas pelos diversos órgãos da administração pública de todos os entes federativos através do portal Compras.gov.br.

No dia 25 de março de 2019, foi publicada a Medida Provisória nº 877/2019, que dispensou a retenção dos tributos na fonte mediante a utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal (CPGF), para a compra direta de passagens aéreas. Tendo em vista a não conversão da medida provisória em lei, a emissão de passagens aéreas na modalidade de Compra Direta foi suspensa no SCDP às 00 horas do dia 24 de julho de 2019. Ao consultar o site da Central de Compras do Ministério da Economia, se pode observar que o serviço de compra direta de passagens passa por um teste piloto, utilizado/testado somente por alguns órgãos do Distrito Federal e será disponibilizado aos demais órgãos e entidades conforme cronograma de implantação a ser divulgado. Desse modo, a aquisição de passagens aéreas deverá ocorrer por meio de contrato vigente de agenciamento de viagens, evitando descontinuidade dos afastamentos a serviço. (Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/central-de-compras/compra-direta-de-passagens>)

Observou-se que os critérios adotados pela UFFS estão alinhados com as metodologias adotadas para presente contratação, conforme demonstrou-se nos Estudos Técnicos Preliminares. Também identificou-se uma ampla quantidade de fornecedores capazes de fornecer os serviços. Desta forma, diante da pesquisa de mercado e das suas soluções, observa-se que a alternativa adotada pela UFFS é a contratação de serviços de agenciamento.

6. Descrição da solução como um todo

DEFINIÇÕES

I - Agenciamento de viagens: serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens, viagens e serviços correlatos, conforme especificações contidas no instrumento convocatório.

II - Bilhete de passagem: compreende a tarifa e a taxa de embarque;

III - Buscador: módulo do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, que permite o acesso aos sistemas das companhias aéreas, objetivando a realização da pesquisa de preços, reserva de tarifas, emissão, remarcação e cancelamento das passagens aéreas;

IV - 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;

V - 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;

VI - Companhia aérea: empresas de prestação de serviços aéreos comerciais de transporte de passageiros;

VII - Ordenador de despesa: autoridade investida de competência para autorizar a emissão de empenho, pagamento, suprimento ou dispêndio de recursos da União ou pela qual esta responda;

VIII - Órgão beneficiário: órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, que utilizem o SCDP e que são beneficiários dos serviços decorrentes da aquisição direta de passagens aéreas;

IX - 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;

X - Proponente ou Concedente: autoridade responsável pela aprovação da viagem no SCDP e pela aprovação da prestação de contas da viagem realizada;

XI - Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada (PCDP): proposta cadastrada no SCDP, onde constam os dados do servidor, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;

XII - Serviços correlatos: serviços prestados pelas agências de turismo que se interligam com a prestação de serviços de agenciamento de viagens tais como: transportes terrestres e aquaviários, aluguel de veículos, hospedagem, seguro de viagem, dentre outros;

XIII - Solicitante de passagem: servidor formalmente designado pela autoridade competente, no âmbito de cada unidade, de acordo com o disposto no regimento de cada órgão ou entidade, responsável por realizar os procedimentos administrativos descritos nos incisos II e III do art. 13 da IN 3/2015 do MPOG;

XIV - Tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiros: valor único cobrado pela companhia aérea em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com o itinerário determinado pelo adquirente;

XV - Taxa de embarque: tarifa aeroportuária cobrada ao passageiro, por intermédio das companhias aéreas;

XVI - Trecho: compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

XVII - 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;

XVIII - 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.

FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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.

Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem somente por servidores formalmente designados como fiscais ou gestores do contrato.

A CONTRATANTE deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN 3/2015 do MPOG, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

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 mensagem, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

Para receber as solicitações, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato.

A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

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

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

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.

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:

1. Nome;
2. E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
3. Matrícula no SIAPE ou equivalente;
4. Cargo/função.

O envio da relação citada no subitem anterior é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas.

Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, 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.

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

As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, deverão conter as mesmas informações previstas no SCDP e outras necessárias para o atendimento da demanda.

EMIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

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:

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 para a UFFS;
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 à UFFS.

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. 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. **A cotação deverá ser apresentada em até 4 (quatro) horas do recebimento da solicitação, em casos urgentes o prazo será de no máximo 1 (uma) hora mediante comunicação da CONTRATANTE.**

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

1. Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
2. Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
3. Tipo de viagem: nacional ou internacional;
4. Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
5. Data prevista da partida;
6. Data prevista do retorno;

7. Cidade de origem;
8. Cidade de destino;
9. Nome completo do passageiro;
10. Data de nascimento do passageiro;
11. Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
12. Dados do visto, no caso de viagem internacional;
13. CPF do passageiro;
14. Telefone para contato do passageiro;
15. Endereço eletrônico do passageiro;
16. Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
17. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
18. Eventual deficiência do passageiro.

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

1. Companhia aérea;
2. País/cidades de origem e destino;
3. Duração do voo;
4. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
5. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
6. Valor da TARIFA;
7. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

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. **A reserva deverá ser realizada em até 4 (quatro) horas da confirmação pela CONTRATANTE, em casos urgentes o prazo será de no máximo 1 (uma) hora mediante comunicação da CONTRATANTE.**

A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, 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.

Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as informações de reserva contidas na etapa anterior. **A emissão deverá ser realizada dentro do prazo estipulado na reserva.**

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.

A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, para conferência e cadastramento no SCDP e envio para o passageiro.

SEGURO VIAGEM - INTERNACIONAL

A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela CONTRATANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na RESOLUÇÃO CNSP Nº 439, DE 04 DE JULHO DE 2022, do Conselho Nacional de Seguros Privados e na CIRCULAR SUSEP Nº 667, DE 04 DE JULHO DE 2022, da Superintendência de Seguros Privados. Apresentar justificativa em caso de não apresentação de quantidade mínima de cotações.

A CONTRATADA DEVERÁ emitir a apólice ou voucher, no prazo de 3 (três) horas após autorização pela CONTRATANTE. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

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

ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

As alterações de BILHETES DE PASSAGEM devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a UFFS.

As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela CONTRATANTE, pelo SCDP, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, discriminadas por trecho.

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.

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

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.

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 NACIONAIS E VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

Cancelamento originado pela extinção da demanda

1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail, telefone ou aplicativo de mensagem, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.
2. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.
3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

Cancelamento originado de demanda de alteração, que pode ocorrer em duas situações:

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

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.

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

REEMBOLSO

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.

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.

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.

A CONTRATADA deve gerar relatório mensal em planilha eletrônica ou em arquivo formato .pdf de todos os BILHETES DE PASSAGEM emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado junto aos respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

1. Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
2. Valor pago;
3. Valor da multa;
4. Valor do crédito.
5. 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).

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.

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

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

DA FORMA DE PAGAMENTO

Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

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.

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.

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.

De acordo com as definições contidas neste instrumento, 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.

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

A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

1. Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
2. 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;
3. Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
4. Valores dos créditos;
5. Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.

A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 3 (três) dias úteis após a conclusão do IMR 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.

Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

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

A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos. Serão consideradas válidas para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP através dos protocolos de atendimentos dos canais de telefone e/ou e-mail.

A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

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

Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

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

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

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

A existência de multas pendentes de pagamento pela CONTRATADA quando da liquidação da fatura ensejará a compensação de valores, com a cobrança ou o repasse do remanescente, a depender do caso.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Quantidade adquirida entre os anos de 2018 e 2023						
Ano	Quant. Nacionais	R\$ Nacionais	Quant. Internacionais	R\$ Internacionais	Quant. Seguro	R\$ Seguro
2018	455	360.996,55	1	1.976,78	1	92,75
2019	325	272.821,72	0	0,00	0	0,00
2020	53	36.191,32	0	0,00	0	0,00
2021	44	42.080,06	0	0,00	0	0,00
2022	146	247.719,99	0	0,00	0	0,00
2023 Até 20/09	125	169.702,66	0	0,00	0	0,00

Fonte: planilhas de controles da SUADM

Estimativa anual					
Item	Código	Descrição	Quantidade	R\$ unit.	R\$
1	3302001000001	Repasse internacional	20.000	1,00	20.000,00
2	3301006100000	Repasse nacional	350.000	1,00	350.000,00
3	3969006100038	Repasse seguro	5.000	1,00	5.000,00
4	3302001000002	Serviço internacional	30	10,00	300,00
5	3301006100001	Serviço nacional	500	10,00	5.000,00
Total estimado					380.300,00

Estimativa para 30 meses					
Item	Código	Descrição	Quantidade	R\$ unit.	R\$
1	3302001000001	Repasse internacional	50.000	1,00	50.000,00
2	3301006100000	Repasse nacional	875.000	1,00	875.000,00
3	3969006100038	Repasse seguro	12.500	1,00	12.500,00
4	3302001000002	Serviço internacional	75	10,00	750,00
5	3301006100001	Serviço nacional	1.250	10,00	12.500,00
Total estimado					950.750,00

Estimativa para o ano 2023 (entre 10/12/2023 e 31/12/2023)					
Item	Código	Descrição	Quantidade	R\$ unit.	R\$
1	3302001000001	Repasse internacional	2.000	1,00	2.000,00
2	3301006100000	Repasse nacional	30.000	1,00	30.000,00
3	3969006100038	Repasse seguro	500	1,00	500,00
4	3302001000002	Serviço internacional	2	10,00	20,00
5	3301006100001	Serviço nacional	30	10,00	300,00
Total estimado					32.820,00

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 950.750,00

O valor total estimado para a contratação do objeto é de R\$ 950.750,00 (novecentos e cinquenta mil e setecentos e cinquenta reais).

Este valor foi elaborado com base na estimativa dos quantitativos e valores anuais dos anos de 2018 a 2023 e ajustado para o período de 30 meses.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Considerando que quase 100% das aquisições de bilhetes são para voos nacionais, que a aquisição de bilhetes internacionais e seguro viagem devem ser realizada em conjunto e que o pagamento pela emissão de bilhetes está diretamente relacionada ao pagamento dos bilhetes, esta contratação deve ser realizada em grupo único, visando a eficiência e eficácia do serviço prestado e a economicidade na gestão de contratos.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Para atendimento da necessidade institucional, objeto do presente Estudo, verifica-se que a solução se relaciona com o processo nº 23205.003497/2018-54, Pregão eletrônico nº 54/2018, contrato nº 82/2018 com vigência até 09/12/2023.

Esta contratação deve estar com contrato vigente a partir de 10/12/2023 para que a UFFS permaneça com o serviço a disposição.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação pretendida está contemplada no Planejamento Plurianual no Objetivo específico 4: Prover, com os campi da UFFS, os serviços de transporte institucionais.

O Planejamento Anual do ano 2023 foi realizado através dos planos de ação de cada unidade que possui recurso descentralizado.

Previsão no PCA2023: DFD nº 225/2022, Projeto nº 55/2022, item nº 1835.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais essenciais para o desenvolvimento institucional.

As passagens são utilizadas pelos dirigentes e por técnicos administrativos da instituição quando necessitarem participar de encontros ligados às suas áreas de atuação, por docentes/pesquisadores que desenvolvem suas atividades ligadas ao ensino, pesquisa e extensão e por colaboradores eventuais conforme necessidade da instituição.

13. Providências a serem Adotadas

Cadastro do fornecedor no SCDP caso ainda não possua acesso. Outras providências não são necessárias considerando que esse serviço já é prestado e vem funcionando corretamente através do contrato nº 82/2018.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Os principais impactos ambientais relacionados a esta contratação são provocados pela aviação: o ruído dos aviões (poluição sonora) e a poluição do ar.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando:

- As justificativas apresentadas;
- A experiência adquirida com as contratações semelhantes em andamento e já finalizadas;
- O histórico de utilização dos últimos anos;
- O levantamento de mercado realizado;
- Os preços obtidos através da pesquisa de preços do sistema Compras.gov.br

A Equipe de Planejamento declara esta contratação viável.

16. 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](#).

CARLA BERWANGER

Integrante da Equipe de Planejamento

CESAR AUGUSTO DI DOMENICO

Integrante da Equipe de Planejamento

ANNI KELLEN CUNICO

Gestor responsável pela Unidade



Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 10:47:37.

Anexo II - MR70_2023.pdf

Matriz de Gerenciamento de Riscos

1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos

70/2023

Responsável pela Edição

ANNI KELLEN CUNICO

Data de Criação

28/09/2023 09:30

Objeto da Matriz de Riscos

Contratação de serviço de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais, internacionais e seguro viagem internacional

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Licitação deserta ou fracassada	Falha na fase interna do processo licitatório ou grande variação de preços praticados pelo mercado	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	Demora na contratação do serviço.					
2	As atividades da Unidade serão comprometidas ou até mesmo inviabilizadas.					
Ações Preventivas						
P-01	Estimar de forma adequada os valores dos serviços, de forma que seja economicamente viável o contrato aos licitantes.	Responsáveis: CESAR AUGUSTO DI DOMENICO, CARLA BERWANGER				
Ações de Contingência						
C-01	Atualizar o preço estimado para que reflita de forma real o valor praticado no mercado, corrigindo a pesquisa de preços.	Responsáveis: CESAR AUGUSTO DI DOMENICO, CARLA BERWANGER				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Atraso na conclusão do processo licitatório	Demora da equipe de planejamento da contratação ou do setor de aquisição, licitações e contratos em formular os documentos necessários ou gerenciar as fases do processo.	Planejamento	Administração	Alto	
Impactos						
1	Não atendimento à demanda no prazo necessário.					
2	Haverá prejuízos às atividades da UFFS.					
Ações Preventivas						
P-01	Trabalhar com celeridade no processo.	Responsáveis: CESAR AUGUSTO DI DOMENICO, CARLA BERWANGER				
Ações de Contingência						
C-01	Acompanhar periodicamente o andamento do processo até a conclusão da licitação.	Responsáveis: CESAR AUGUSTO DI DOMENICO, CARLA BERWANGER				
C-02	Solicitar agilidade ao setor onde o processo está sendo trabalhado.	Responsável: ANNI KELLEN CUNICO				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Estimativas de quantidades inadequadas dos serviços	Alteração das quantidades inicialmente planejada devido a demandas adicionais.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Falha na realização dos serviços por falta de quantitativo disponível.					
Ações Preventivas						
P-01	Acompanhar utilização dos quantitativos licitados.	Responsáveis: CARLA BERWANGER, ANNI KELLEN CUNICO				
Ações de Contingência						
C-01	Solicitar acréscimo de quantitativo até o limite permitido em legislação.	Responsáveis: CARLA BERWANGER, ANNI KELLEN CUNICO				
C-02	Realização de nova licitação caso o acréscimo permitido em legislação não seja	Responsáveis: CARLA BERWANGER, ANNI				

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Serviço prestado de forma ineficaz ou em níveis de produtividade insuficiente	Fornecedor desorganizado, com falta de pessoal suficiente, desatenção das obrigações da licitação.	Gestão de Contrato	Contratada	Baixo	
Impactos						
1	Haverá prejuízos às atividades da UFFS.					
Ações Preventivas						
P-01	Realizar a fiscalização do contrato de forma assídua e eficaz.			Responsável: CARLA BERWANGER		
P-02	Estabelecer um índice de medição do serviço eficiente, conforme as especificações do instrumento convocatório.			Responsáveis: ANNI KELLEN CUNICO, CESAR AUGUSTO DI DOMENICO, CARLA BERWANGER		
Ações de Contingência						
C-01	Notificar o fornecedor sobre a insuficiência na prestação do serviço.			Responsável: CARLA BERWANGER		
C-02	Comunicar ao Gestor do Contrato para que, se for o caso, seja aberto processo administrativo sancionador.			Responsável: CARLA BERWANGER		

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Preço estimado inadequado	Falha na pesquisa de preços	Planejamento	Administração	Baixo	
Impactos						
1	Contrato superfaturado ou subestimado e licitação deserta ou fracassada.					
Ações Preventivas						
P-01	Realizar pesquisa de preços de forma atenta e comparar com a prestação de serviços no mercado atual.			Responsáveis: CARLA BERWANGER, CESAR AUGUSTO DI DOMENICO		
Ações de Contingência						
C-01	Realizar nova pesquisa de preços			Responsáveis: CARLA BERWANGER, CESAR AUGUSTO DI DOMENICO		

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

CESAR AUGUSTO DI DOMENICO
Equipe de Planejamento

CARLA BERWANGER
Equipe de planejamento

ANNI KELLEN CUNICO
Autoridade competente

Anexo III - Instrumento de Medição de Resultado - IMR. pdf



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**

Instrumento de medição de resultado – IMR

1. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

1.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto no “**item 7 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**” do termo de referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

1.2 Da aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

1.2.1 Os serviços serão aferidos pelo fiscal do contrato, quantitativamente e qualitativamente, nos primeiros cinco dias do mês subsequente ao período de avaliação;

1.2.2 Verificado o descumprimento do Instrumento de Medição de Resultado, o fiscal do contrato determinará a adequação do pagamento de acordo com os descontos estabelecidos;

1.2.3 Para os descontos previstos no Instrumento de Medição de Resultado, através de adequação do pagamento, não será necessária a abertura de Processo Administrativo Sancionador.

1.3 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da IN nº 5/2017-MPDG/SEGES, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

1.4 Dos indicadores para a aferição dos serviços e adequação do pagamento:

INDICADOR: Aferição da prestação dos serviços de agenciamento de viagens	
ITEM	DESCRIÇÃO
Descrição do Indicador	Proporcionalidade ao atendimento das obrigações estabelecidas no Edital e seus anexos
Finalidade	Garantir o fornecimento de passagens aéreas nacionais, internacionais e seguro viagem internacional e dentro dos prazos estabelecidos
Metas a cumprir	Integralidade dos serviços solicitados
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo
Forma de acompanhamento	Através das solicitações realizadas via SCDP ou meio alternativo conforme termo de referência
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	<p>No início de cada mês serão avaliados todos os serviços concluídos dentro do mês anterior para cada PCDP. O somatório de todas as avaliações será utilizado para compor o IMR do mês que está sendo avaliado.</p> <p>O número de critérios aferidos, conforme planilha anexa, mensalmente, refletirá o percentual de alcance da meta (%), ou a glosa pelo não atingimento.</p> <p>Após concluída a avaliação mensal pela fiscalização do contrato, será enviado para a contratada para ciência e concordância.</p> <p>Concluído o processo de avaliação, a contratada deverá emitir a nota fiscal na proporção aferida pelo IMR.</p>
Início da vigência	A partir do terceiro mês de faturamento
Faixas de ajuste no pagamento	<p>a) 90% a 100% dos serviços executados adequadamente = pagamento integral da fatura.</p> <p>b) 80% a 89% dos serviços executados adequadamente = glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura.</p> <p>c) 70% a 79% dos serviços executados adequadamente = glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura.</p> <p>d) 60% a 69% dos serviços executados adequadamente = glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura.</p>
Sanções	A existência de meta abaixo de 60% dos serviços onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de metas e serviços a cumprir caracterizando-se como inexecução parcial do objeto, podendo ser aplicado multa.
Observações	<p>a) Para ajuste do pagamento não será necessário abertura de processo administrativo.</p> <p>b) Para aplicação da multa, deverá ser instaurado processo administrativo, onde será garantido o contraditório e ampla defesa.</p> <p>c) O Instrumento de Medição de Resultado não restringe nem prejudica a aplicação de demais penalidades previstas no Termo de Referência e seus anexos.</p> <p>d) Não serão consideradas para fins de aplicação deste Instrumento situações caracterizadas como: desastres naturais ou eventos alheios a responsabilidade da contratada.</p>

TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR		Mês/Ano de referência		12/2023	
Item	Avaliação da execução	Adequado	Inadequado	Não se aplica	Total avaliações
01	Funcionamento da central de atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana				0
02	Geração de número de protocolo de atendimento				0
03	Gravação de ligação telefônica				0
04	Identificação do solicitante da contratante				0
05	Prazo de apresentação da COTAÇÃO (4 horas, urgentes 1 hora)				0
06	Dados necessários da COTAÇÃO				0
07	Prazo de apresentação da RESERVA (4 horas, urgentes 1 hora)				0
08	Dados necessários da RESERVA				0
09	Prazo de apresentação da EMISSÃO (conforme dados da reserva)				0
10	Dados necessários da EMISSÃO				0
11	Prazo de apresentação da COTAÇÃO DO SEGURO (8 horas)				0
12	Apresentação de quantidade mínima de cotações do seguro ou justificativa (3 cotações)				0
13	Prazo de apresentação da EMISSÃO DO SEGURO (3 horas)				0
14	Atendimento das solicitações de alterações de bilhetes e seguros				0
15	Atendimento das solicitações de cancelamento de bilhetes e seguros				0
16	Cumprimento de reembolsos				0
17	Cumprimento de solicitações dos fiscais e/ou gestores do contrato				0
Total de avaliações		0	0	0	0

Total de avaliações do mês	0
Quantidade de itens que não se aplicam	0
Total de avaliações efetivas do mês	0
Quantidade de serviços considerados adequados	0
Quantidade de serviços considerados inadequados	0

Fator de Qualidade	#DIV/0!
---------------------------	----------------



Emitido em 27/10/2023

F0053 - TERMO DE REFERÊNCIA N° 12/2023 - SUADM (10.46.03)

(N° do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 27/10/2023 15:16)

ANNI KELLEN CUNICO
SUPERINTENDENTE - TITULAR
SUADM (10.46.03)
Matrícula: ###436#5

(Assinado digitalmente em 27/10/2023 15:33)

CARLA BERWANGER
SECRETARIO
SG-PROAD (10.46.02)
Matrícula: ###955#6

Visualize o documento original em <https://sipac.uffs.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **12**, ano: **2023**, tipo: **F0053 - TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **27/10/2023** e o código de verificação: **a2f481b24c**