



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE  
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>  
\_asplan-sgp@tre-se.jus.br (79) 3209-8605

## ESPECIFICAÇÕES

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS (ETS)

#### 1. OBJETO

**1.1** Trata-se da contratação emergencial de empresa especializada em serviços continuados de Agenciamento de Viagens, compreendendo assessoria, cotação, reserva, aquisição, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, para o fim de utilização por magistrado(s), servidora(s) e colaboradora(s) que necessitem se deslocar no desempenho das atividades jurisdicionais e administrativas deste Tribunal.

**1.2** Esta contratação se caracteriza como prestação de serviço contínuo, pois se repete a cada ano neste TRE/SE, o que, por si só, já demonstra a necessidade permanente da contratação, conforme dispõe o art. 6º, XV, da Lei 14.133/21.

**1.2.1** Previsão da contratação pelo período de 09 (nove) meses, com possibilidade de prorrogação até 01 (um) ano, conforme prevê o artigo 75, inciso VIII, da Lei 14.133/2021.

**1.3** A(O) CONTRATADA(o) deve fornecer o serviço contratado no prazo e nas condições avençadas, emitir a documentação competente e proporcionar o suporte necessário ao pleno atendimento das necessidades do CONTRATANTE.

**1.4** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido Decreto, cuja execução indireta é vedada.

**1.5** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre a(o)s empregados da(o) CONTRATADA(O) e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre esta(s) que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**1.6** Para os fins desta contratação, consideram-se:

**1.6.1** AGENCIAMENTO DE VIAGEM: serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens, viagens e serviços correlatos, conforme previsto neste documento e no Termo de Referência.

**1.6.2** BENEFICIÁRIA(O): pessoa em favor de quem a Administração autorizou a emissão de passagem aérea, nacional ou internacional, sempre a serviço ou no interesse do TRE/SE.

**1.6.3** BILHETE DE PASSAGEM AÉREA: documento que contém as informações da reserva de uma passagem e do passageiro, cujo valor compreende a tarifa e a taxa de embarque.

**1.6.4** COMPANHIA AÉREA: empresa de prestação de serviços aéreos comerciais de transporte de passageira(o)s.

**1.6.5** TAXA POR TRANSAÇÃO: é o valor fixo a ser pago pela Contratante à Contratada pela emissão e remarcação de bilhetes aéreos.

**1.6.6** TARIFA: valor cobrado pela companhia aérea responsável pelo transporte, excluída a taxa de embarque;

**1.6.7 TAXAS AEROPORTUÁRIAS:** valores cobrados pelas autoridades aeroportuárias, pagos às companhias aéreas além do valor da tarifa.

**1.6.8 PASSAGEM AÉREA:** compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação.

**1.6.9 TRECHO:** compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou de ser utilizada mais de uma companhia aérea.

OBJETO	DESCRIÇÃO SUCINTA DO SERVIÇO	PRAZO DA CONTRATAÇÃO
CÓDIGO SIASG: 3719 - Prestação de Serviços de Agenciamento de Viagens	Serviços continuados de Agenciamento de Viagens, compreendendo assessoria, cotação, reserva, aquisição, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, para o fim de utilização por magistrada(o)s, servidora(e)s e colaboradora(e)s que necessitem se deslocar no desempenho das atividades jurisdicionais e administrativas deste Tribunal.	09 (nove) meses

## 2. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

**2.1** Os serviços solicitados deverão ser prestados por empresa especializada, observando-se as seguintes condições:

### 2.2 ENCARGOS ESPECÍFICOS DA(O) CONTRATADA(O)

**2.2.1** Disponibilizar, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da assinatura do contrato, os nomes, e-mails e telefones de contato, fixos e celulares, das(os) funcionárias(os) que atenderão às requisições do serviço objeto da presente contratação, prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato, atualizando-os sempre que necessário.

**2.2.2** A Contratada deverá indicar, em até 2 (dois) dias após a assinatura do contrato, funcionária(o) que possa ser contatada(o) para pronto atendimento fora do horário comercial, nos fins de semana e feriados, através de telefone, aplicativo de mensagens ou outra forma de comunicação indicada pela empresa, possibilitando a emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pela Contratante.

**2.2.3.** Disponibilizar, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, no mínimo 18 (dezoito) perfis de acesso gratuito ao seu Sistema Eletrônico próprio (tipo Self Booking, via internet), de forma a possibilitar à Contratante efetuar cotações, reservas e emissões de passagens aéreas.

**2.2.4** Disponibilizar à Gestora e à (ao) Fiscal do contrato perfil de acesso ao sistema eletrônico próprio e capacitá-las(os) para uso do mesmo, na modalidade *on line*, no prazo de até 48 (quarenta e oito horas) do início da prestação dos serviços.

**2.2.4.1** A Gestora do contrato poderá requisitar a realização de novo treinamento/orientação sempre que a Contratada efetuar alteração no sistema de auto agendamento, o qual deverá ser realizado no prazo máximo de 2 (dois) dias, contados da comunicação à CONTRATADA.

**2.2.4.2** A Contratada está obrigada, ainda, a prestar as informações aos demais servidores do TRE/SE a respeito da utilização do sistema eletrônico (Self-booking), sempre que solicitada.

**2.2.5** O sistema eletrônico próprio (tipo Self Booking), a ser disponibilizado via internet pela Contratada, consiste numa ferramenta que deve permitir à contratante acesso gratuito em tempo real, durante 24 (vinte e quatro) horas, aos sistemas de reserva e emissão das companhias aéreas, de forma a disponibilizar inteligentes critérios de busca que mostrem todas as possíveis situações de voos, trechos, datas, preços de tarifas (reembolsáveis ou não), tarifas promocionais ou reduzidas e outros parâmetros hábeis a permitir as condições mais vantajosas à Contratante, de acordo com as características das viagens autorizadas e demais disposições contratuais;

**2.2.5.1** Além do estabelecido no item **2.2.5**, o sistema de eletrônico da Contratada deverá ser acessível pelos navegadores Microsoft Edge, Firefox e Chrome, em suas últimas versões e naquelas homologadas pelo TRE/SE, por meio de dispositivos móveis como celulares e tablets e gerar relatórios em formato “.xls” ou “.xlsx”, dentre outros.

**2.2.5.2** A escolha da tarifa deve privilegiar o menor preço, prevalecendo a tarifa em classe econômica, observado o disposto no art. 27-A, do Decreto 71.733/73.

**2.2.5.2.1** Para garantir o disposto no item acima, (fins de faturamento) serão utilizados como referência o valor constante no sítio eletrônico das companhias aéreas, para o público em geral, e o disponibilizado no sistema da empresa contratada;

**2.2.5.2.2** De modo a comprovar que a passagem emitida e faturada foi a de menor valor, obtida entre as opções descritas no item acima, os emissores designados pela Contratante anexarão ao sistema da Contratada print screen das cotações realizadas nos sítios eletrônicos das Companhias Aéreas, em condições idênticas às reservas efetuadas no sistema eletrônico (selfbooking) daquela.

**2.2.5.3** Em casos de pane no sistema, admitir-se-á a utilização de internet, telefone, aplicativos de mensagens, e-mail ou outra forma de comunicação.

**2.2.6** Autorizar ao contratante o acesso aos dados pessoais dos representantes da contratada, tais como número de CPF e do RG, endereço eletrônico e cópia documento de identidade para execução objeto desta contratação, em atendimento ao disposto na Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - (LGPD) e Resolução TSE nº 23.650/2021.

**2.2.7** Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo; emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando à unidade gestora do contrato ou ao favorecido o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea, valor dos trechos e taxas de embarque.

**2.2.8** Reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para as rotas nacionais e internacionais, inclusive retorno.

**2.2.9** Encaminhar os bilhetes de passagens aéreas emitidas, à unidade gestora do contrato ou a outro designado, por e-mail, **no prazo de até 2 (duas) horas** para os trechos nacionais e de até 4 (quatro) horas para os trechos internacionais, contado a partir da autorização de emissão da passagem, salvo se solicitados fora do horário de expediente da CONTRATADA.

**2.2.9.1.** No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença será glosada pela CONTRATANTE.

**2.2.9.2** Quando os bilhetes forem solicitados fora do horário de expediente, o envio dos mesmos deverá ser feito em até 2 (duas) horas por meio eletrônico (e-mail) e do aplicativo Whatsapp.

**2.2.10** A Contratada deverá desmarcar, cancelar ou remarcar, dentro das disposições legais, as passagens que não atendam ao TRE/SE, conforme solicitação das unidades emissoras e da

unidade Gestora da Contratação.

**2.2.11.** Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação da CONTRATANTE.

**2.2.11.1** Quando houver aumento de custo, comunicar por e-mail à Gestão da Contratação e emitir ordem de débito pelo valor complementar, quando necessário.

**2.2.11.2** Quando houver diminuição de custo, comunicar por e-mail à Gestão da Contratação e emitir ordem de crédito a favor do TRE/SE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação.

**2.2.11.3** Utilizar na emissão/remarcação de passagens aéreas valores de tarifas não superiores àquelas praticadas pelas companhias aéreas para a venda via internet, aplicando inclusive tarifas promocionais ou reduzidas sempre que forem ofertados.

**2.2.12.** O reembolso de valores pagos relativos a passagens regularmente emitidas e não utilizadas será efetuado mediante apresentação de Nota de Crédito, para fins de compensação com faturas a vencer, demonstrando, entre outras informações, o número do bilhete da passagem emitida e não utilizada, o nome do passageiro e da companhia aérea, o(s) trecho(s) do voo (ida e/ou volta), o valor da tarifa cobrada, documento da companhia aérea que demonstre, detalhadamente, os valores de eventuais multas, reembolsos ou taxas administrativas; taxas de embarque e o valor total líquido do crédito, com data e assinatura do representante da contratada.

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

**2.2.12.2** As notas de crédito relativas aos bilhetes, juntamente com as informações solicitadas no item **2.2.13** deverão ser apresentadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após o recebimento pela contratada do e-mail de solicitação do reembolso feita pelo fiscal do contrato.

**2.2.13.** Os bilhetes emitidos e não utilizados pelo TRE-SE poderão ser cancelados pela empresa Contratada, desde que solicitados em tempo hábil, de acordo com normas específicas da ANAC e das empresas de viagem;

**2.2.14.** Os bilhetes emitidos, pagos e não utilizados terão os seus valores, apurados junto às companhias aéreas, ressarcidos pela Contratada ao TRE-SE em valores glosados na fatura vincenda na subsequência;

**2.2.15.** A contratada deverá disponibilizar ao TRE/SE a emissão de relatório analítico mensal contendo:

a) data da emissão da passagem, nome da empresa, trecho, melhor tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor bruto e valor líquido das passagens,

b) detalhamento de todas as retenções legais devidas.

**2.2.16.** Apresentar a Fatura, à fiscalização do contrato, acompanhada de demonstrativo com os seguintes elementos:

a) identificação da beneficiária ou do beneficiário;

b) data da solicitação e da emissão ou reemissão;

c) tipo de evento faturado;

d) localizador da reserva;

e) número do bilhete, quando houver;

f) valores relativos à tarifa aérea, taxas e eventuais multas ou diferenças tarifárias;

g) valor unitário da taxa por transação incidente;

h) nome da companhia aérea;

i) percurso;

j) retenções legais.

**2.2.17** A contratada deverá comprovar o valor da passagem aérea mediante a apresentação de faturas e/ou notas fiscais provenientes da empresa de aviação correspondente com a indicação de valores unitários.

## **2.3 DO VALOR A SER PAGO À CONTRATADA**

**2.3.1** A remuneração da contratada será devida e calculada exclusivamente nas hipóteses expressamente previstas neste Termo de Referência, vedada qualquer forma de remuneração variável vinculada, direta ou indiretamente, ao valor da tarifa aérea.

**2.3.2** A remuneração da contratada corresponderá ao pagamento de taxa por transação, em reais, incidente apenas sobre os eventos remuneráveis efetivamente realizados no período.

**2.3.3** O A remuneração da contratada será apurada mediante a aplicação da seguinte regra:

**Valor devido = valor unitário da taxa por transação × quantidade de eventos remuneráveis efetivamente realizados no período**

**2.3.4** Serão considerados eventos remuneráveis, para fins de incidência da taxa por transação:

I - emissão de passagem aérea regularmente solicitada e efetivamente concluída;

II - remarcação de passagem aérea com reemissão de bilhete, desde que efetivamente realizada a pedido ou com autorização da contratante.

**2.3.5** Para fins de definição da unidade de cobrança e apuração da remuneração, observar-se-ão as seguintes regras:

a) considera-se emissão a efetiva conclusão da aquisição da passagem aérea, com geração do respectivo bilhete eletrônico em favor da beneficiária ou do beneficiário indicado pela contratante;

b) será considerada 1 (uma) emissão quando a viagem corresponder apenas ao trecho de ida ou apenas ao trecho de volta

c) será considerada 1 (uma) emissão quando os trechos de ida e volta forem formalizados em um único bilhete eletrônico;

d) serão consideradas 2 (duas) emissões quando os trechos de ida e volta forem formalizados em bilhetes distintos, inclusive quando emitidos por companhias aéreas diferentes;

e) a remarcação com reemissão de bilhete configurará novo evento remunerável, desde que efetivamente realizada a pedido ou com autorização da contratante;

f) não será devida nova incidência da taxa de serviço quando a emissão ou reemissão decorrer de correção de erro imputável à contratada, de mera retificação cadastral, de reacomodação promovida pela companhia aérea ou de outra providência que não represente nova atuação autônoma e efetiva da agência em favor da contratante.

**2.3.6** A Taxa por Transação somente será devida quando houver, cumulativamente:

a) solicitação ou autorização da Administração;

b) efetiva conclusão do evento operacional;

c) enquadramento da operação em hipótese expressamente prevista como remunerável;

d) comprovação documental idônea da operação realizada.

**2.3.7** Não serão remunerados, de forma autônoma:

a) cotação;

- b) reserva;
- c) cancelamento de reserva;
- d) disponibilização ou uso de self-booking;
- e) emissão de relatórios gerenciais;
- f) envio de comprovantes;
- g) prestação de informações gerais sobre voos e tarifas;
- h) monitoramento rotineiro da viagem;
- i) gestão ordinária de créditos e reembolsos, salvo previsão expressa em sentido diverso;
- j) correção, reprocessamento ou retrabalho decorrente de falha imputável à contratada.

**2.3.8.** Regras importantes para escolha de tarifa e que repercutem no faturamento mensal dos serviços:

a) A escolha da tarifa deve privilegiar o menor preço, prevalecendo a tarifa em classe econômica, observado o disposto no art. 27-A, do Decreto 71.733/73.

b) O valor do bilhete emitido/remarcado pela contratada **não poderá ser superior ao menor preço praticado pela companhia aérea para vendas efetuadas via internet ao público em geral, na data, trecho e horário escolhido**. Para permitir o fiel cumprimento deste item, o fiscal do contrato, no momento da solicitação da passagem poderá acessar o sítio da empresa aérea escolhida e verificar o menor preço disponível.

c) Quando for verificado pela gestão do contrato que o bilhete aéreo foi emitido com valor acima do constante na solicitação, a diferença respectiva deverá ser ressarcida ao CONTRATANTE, mediante desconto do referido valor, quando do pagamento da próxima fatura.

**2.3.9** O Valor da remuneração da contratada englobará todas as despesas relativas ao objeto do Contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta contratação. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

**2.3.10** A proposta limitar-se-á ao objeto da contratação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

**2.3.11** A(O) CONTRATADA(O) deverá emitir documentos de cobrança distintos, um contendo o valor da sua remuneração e outro com o valor das passagens aéreas acrescido das respectivas taxas de embarque e outras taxas/multas previstas no site da companhia aérea, quando for o caso.

**2.3.11.1** A taxa DU/Taxa de Repasse de Terceiro não será considerada no faturamento do valor da passagem aérea.

### 3. META FÍSICA ANUAL

**3.1** São **estimados** os seguintes quantitativos:

Serviço	Quantidade Anual de Passagens
Passagens Nacionais	175
Passagens Internacionais	0

Total	175
-------	-----

**3.2** As quantidades previstas são estimadas, de modo que podem sofrer alterações durante a execução do Contrato.

#### **4. CONDIÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

**4.1** A(O) CONTRATADA(O) deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação informadas por ocasião do certame licitatório.

**4.2** A(O) CONTRATADA(O) deverá indicar no prazo de assinatura do Contrato [2 (dois) dias úteis], mediante declaração, **Preposta(o)**, aceita(o) pela fiscalização, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la(o) administrativamente, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, número do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

**4.2.1** Caso a(o) CONTRATADA(O) decida substituir a(o) Preposta(o) indicada(o), deverá notificar previamente o CONTRATANTE e efetivar a substituição no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

**4.2.2** A(O) preposta(o) deverá estar apta(o) a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

**4.3** A(O) CONTRATADA(O) não precisa ter sede ou filial em Sergipe, mas deverá prestar os serviços no fuso horário de Brasília/DF, de modo a evitar atrasos nas comunicações necessárias, bem como nas emissões de passagens.

#### **5. CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1** A prestação dos serviços contratados deve ser iniciada a partir da data consignada no Termo de Contrato.

**5.2** A(O) CONTRATADA(O) deverá manter para o CONTRATANTE ou à sua disposição, no horário das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, pronto atendimento com funcionária(o)s suficientes para atender às solicitações decorrentes dos serviços.

#### **6. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

**6.1** O objetivo é a efetiva aplicação de boas práticas sustentáveis nas contratações promovidas pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170, inciso VI, da CF/1988, ao art. 5º da Lei 14.133/2021, à Lei 12.187/2009 e ao art. 6º da Instrução Normativa 1/2010 da SLTI/MPOG.

**6.2** Os critérios de sustentabilidade são aqueles previstos nas especificações do objeto e/ou obrigações da contratada e/ou no edital como requisito previsto em lei especial.

**6.3** Os serviços deverão respeitar as normas e os princípios ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ao meio ambiente, atendendo aos critérios de sustentabilidade assim como os descritos abaixo, quando possível:

**6.3.1** Selecionar materiais com baixo impacto ambiental e baixo consumo de energia, materiais reciclados ou recicláveis, com otimização dos produtos ou das técnicas, de forma a obter maior eficiência no uso de energia e menor desperdício de materiais.

**6.4.** Nesta contratação serão adotadas as seguintes boas práticas sustentáveis:

**6.4.1** Todas as solicitações da Gestão/Fiscalização da Contratação serão efetivadas por ferramenta “on line” (selfbooking) e/ou por e-mail: cotação, emissão, remarcação, cancelamento

e demais comunicações necessárias;

**6.4.2** O CONTRATANTE deverá **evitar** imprimir as cotações, a fatura e demais mensagens enviadas pela(o) CONTRATADA(O).

**7.5** A(O) CONTRATADA(O) deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e os regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde da(o)s trabalhadora(e)s envolvida(o)s na prestação dos serviços.

## **8. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE FATURAMENTO**

**8.1** No valor da cotação, constante da proposta de preço da empresa, deverão ser agregados todos os custos, bem como outros serviços necessários à execução do Contrato, além das despesas de natureza trabalhista, social, treinamentos, lucros, seguros, riscos e outras despesas diretas ou indiretas da(o) CONTRATADA(O).

**8.2** O CONTRATANTE rejeitará o faturamento de serviços relativos a eventuais divergências entre a fatura e os relatórios da(o) CONTRATADA(O) ou entre estes e os controles da FISCALIZAÇÃO, até a completa apuração dos fatos, se for o caso.

**8.3** Os documentos de cobrança deverão ser enviados pela(o) CONTRATADA(O), por e-mail, **até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço**.

**8.4** O faturamento deverá ser realizado mensalmente, com base nos serviços efetivamente prestados no período de referência;

**8.5** A contratada deverá apresentar os documentos de cobrança de forma segregada, compreendendo:

a) documento relativo aos valores correspondentes às passagens aéreas adquiridas, incluindo tarifas, taxas aeroportuárias, multas tarifárias, diferenças tarifárias e demais encargos devidos às companhias aéreas, quando cabíveis e devidamente comprovados;

b) documento relativo exclusivamente à remuneração pelos serviços de agenciamento, correspondente ao valor da taxa por transação devido pelos eventos remuneráveis efetivamente realizados no período.

**8.6** O documento de cobrança relativo à remuneração da contratada deverá discriminar, no mínimo:

a) o tipo de evento remunerável realizado;

b) a quantidade de eventos faturados;

c) o valor unitário do Taxa por Transação contratado;

d) o valor total da remuneração devida no período

**8.7** Os documentos de cobrança deverão ser acompanhados de memória de cálculo detalhada, apta a permitir a conferência individualizada de cada operação faturada, contendo, no mínimo:

a) identificação da beneficiária ou do beneficiário;

b) data da solicitação e da emissão ou reemissão;

c) tipo de evento faturado;

d) localizador da reserva;

e) número do bilhete, quando houver;

f) valores relativos à tarifa aérea, taxas e eventuais multas ou diferenças tarifárias;

g) valor unitário da taxa por transação incidente;

**8.8** A contratada deverá comprovar, mediante documentação idônea, que os valores cobrados a



título de passagem aérea correspondem ao menor preço disponível no momento da aquisição, observadas as condições estabelecidas pela Administração.

**8.9** Não será admitida, no documento de cobrança relativo à remuneração da contratada, a inclusão de valores correspondentes a atividades não caracterizadas como eventos remuneráveis, nem de quaisquer parcelas vinculadas, direta ou indiretamente, ao valor da tarifa aérea.

**8.10** Constatada cobrança indevida, faturamento em desconformidade com a operação realizada, ausência de comprovação documental suficiente ou inclusão de atividade não remunerável, a Administração procederá à glosa da parcela correspondente, sem prejuízo das demais providências contratuais cabíveis.

**8.11** A Administração poderá recusar o recebimento de documento de cobrança que não observe a segregação prevista neste item ou que não permita a conferência clara e objetiva dos valores faturados.

**8.12** O pagamento será efetuado após a verificação da conformidade dos documentos apresentados, no prazo e nas condições estabelecidas no instrumento convocatório e no contrato, observadas as normas aplicáveis à liquidação da despesa.

## **9. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.1** Os serviços serão executados de forma contínua, sob orientação da Gestão/Fiscalização da Contratação, devendo cada atividade realizada ser formalizada por meio de registro escrito, em formato compatível com a sua natureza, a exemplo de texto elaborado, layout produzido, registro de atendimento em sistema específico ou mensagem de correio eletrônico relacionada ao serviço prestado.

**9.2** A comprovação da execução dos serviços dar-se-á mediante o acompanhamento das atividades realizadas e a apresentação, pela CONTRATADA, de relatório mensal de execução, contendo os elementos indispensáveis à verificação do regular cumprimento das obrigações contratuais e à aferição dos critérios de avaliação previstos no Anexo Instrumento de Medição de Resultado – IMR, especialmente no que se refere:

a) às demandas recebidas e atendidas no período, com indicação das respectivas datas e horários de recebimento e de atendimento, para fins de verificação do cumprimento dos prazos aplicáveis;

b) às emissões, remarcações, cancelamentos, reemissões e demais operações efetuadas, com os dados necessários à conferência da conformidade dos serviços executados;

c) às cotações apresentadas e à opção efetivamente processada, para fins de verificação da observância da alternativa mais vantajosa, nos termos definidos pela Administração;

d) aos documentos de cobrança emitidos no período, acompanhados da correspondente memória de cálculo e da segregação entre os valores de repasse a terceiros e a remuneração da CONTRATADA;

e) aos registros de atendimento, comunicações, ocorrências e providências adotadas no período; e

f) aos demais documentos e informações exigidos pela Gestão/Fiscalização da Contratação, necessários à verificação da execução contratual e da qualidade dos serviços prestados.

**9.2.1** O relatório mensal de execução deverá ser apresentado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, devidamente instruído com os documentos comprobatórios pertinentes, de modo a subsidiar a verificação da execução contratual e a aferição mensal do desempenho da CONTRATADA, na forma do IMR.

**9.3** Os serviços executados serão avaliados mensalmente, nos termos do Anexo Instrumento

de Medição de Resultado – IMR, que contemplará, em tabela própria, os indicadores, os critérios avaliados, suas descrições, os respectivos pesos e as notas aplicáveis à aferição da qualidade da prestação dos serviços.

INDICADOR	CRITÉRIO AVALIADO	DESCRIÇÃO
Tempestividade	Cumprimento de prazos	Avalia se a contratada atende às solicitações de cotação, emissão, remarcação e demais demandas dentro dos prazos contratuais.
Correção	Ausência de erros nas emissões	Avalia se os bilhetes são emitidos ou reemitidos corretamente, conforme a solicitação validada pela Administração.
Menor Preço	Observância do menor preço	Avalia se a contratada apresentou e processou a opção mais vantajosa, observadas as condições definidas pela Administração.
Faturamento	Regularidade documental	Avalia a conformidade dos documentos de cobrança, da memória de cálculo e da segregação entre valores de repasse e remuneração.
Rastreabilidade	Qualidade das informações	Avalia a qualidade dos registros e das informações prestadas à fiscalização e à gestão.
Suporte	Suporte operacional e tratamento de intercorrências	Avalia a capacidade de resposta da contratada diante de urgências, alterações, cancelamentos, reembolsos e demais intercorrências.

## 10. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS E SUA VALIDAÇÃO

**10.1** Este documento foi elaborado pela integrante demandante e Técnica (Débora Maria Barbosa do Nascimento) e, tendo em vista a pertinência das informações acima registradas, foi validado pelo Secretário da SGP (Luciano Augusto Barreto Carvalho).



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO, Técnica(o) Judiciária(o)**, em 24/04/2026, às 12:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO AUGUSTO BARRETO CARVALHO, Secretária(o)**, em 24/04/2026, às 12:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1839996** e o código CRC **C04895E5**.

---

0002125-84.2026.6.25.8000

1839996v3