



Prefeitura de Goiânia
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres, Assistência Social e Direitos Humanos
Setor de Compras

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas e terrestres, sob demanda, compreendendo a reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes, destinados a atender às demandas da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres, Assistência Social e Direitos Humanos – SEMASDH, visando viabilizar o recâmbio à comarca ou município de origem dos usuários atendidos pela rede socioassistencial.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TAXA DE TRANSAÇÃO ESTIMADA	VALOR ESTIMADO PARA 12 MESES
1	Agenciamento de passagens aéreas e terrestres, sob demanda, compreendendo emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes	Serviço	R\$ 18,42	R\$ 65.492,11

1.2 A contratação tem por finalidade garantir o deslocamento intermunicipal e interestadual de usuários em situação de vulnerabilidade e risco social, especialmente pessoas em situação de rua, migrantes, transeuntes e indivíduos sem vínculos familiares no município, como estratégia de proteção social e garantia de direitos socioassistenciais.

1.3 O objeto da contratação possui natureza de serviço comum, nos termos da Lei nº 14.133/2021, não se enquadrando como bem de luxo.

1.4 O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Município, podendo ser prorrogado nos termos do art. 111 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantidas as condições mais vantajosas para a Administração.

1.5 A Secretaria não se obriga à execução integral do valor estimado, tratando-se de contratação sob demanda, condicionada às necessidades efetivamente identificadas nos atendimentos socioassistenciais.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA

2.1 A Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres, Assistência Social e Direitos Humanos – SEMASDH, no exercício de suas atribuições legais, é responsável pela execução da Política de Assistência Social no âmbito municipal, nos termos da Constituição Federal, da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993) e das normativas do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

2.2 No atendimento às pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, especialmente aquelas em situação de rua, migrantes, transeuntes e indivíduos sem vínculos familiares no município, verifica-se, em determinadas situações, a necessidade de viabilização do recâmbio à comarca ou município de origem, como medida de proteção social, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e promoção da reinserção social.

2.3 A efetivação dessas ações demanda o deslocamento intermunicipal ou interestadual dos usuários atendidos, exigindo a aquisição de passagens aéreas e terrestres, nacionais, bem como os serviços correlatos de reserva, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes, conforme a especificidade e urgência de cada caso concreto.

2.4 A contratação de empresa especializada em agenciamento de passagens justifica-se pela necessidade de assegurar celeridade, eficiência, economicidade e segurança na prestação do serviço, considerando que os atendimentos socioassistenciais frequentemente envolvem situações emergenciais e imprevisíveis, que exigem respostas rápidas, flexibilidade na alteração de itinerários e suporte técnico adequado.

2.5 Dessa forma, a contratação pretendida mostra-se necessária e indispensável para assegurar a continuidade dos serviços socioassistenciais, garantir o direito à mobilidade dos usuários em situação de vulnerabilidade, promover o retorno seguro à comarca ou município de origem e atender aos princípios da legalidade, eficiência, interesse público e dignidade da pessoa humana.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestar serviços de **emissão, remarcação, cancelamento de bilhetes, pesquisa de preços e suporte técnico**, conforme demanda da Secretaria.

3.2 O ciclo de vida do objeto compreende as etapas de solicitação, cotação, emissão, acompanhamento das viagens e disponibilização de relatórios gerenciais.

3.3 A empresa contratada deverá disponibilizar atendimento eficiente, ofertando opções de passagens com base em **melhores tarifas, horários e logística**, observando os princípios da economicidade e vantajosidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Sustentabilidade

A execução dos serviços deverá priorizar procedimentos eletrônicos, com redução do uso de papel, em conformidade com as diretrizes de contratação sustentável adotadas pelo Município de Goiânia.

4.2 Suporte Completo

A contratada deverá garantir:

- Pesquisa e cotação das melhores opções de transporte;
- Emissão de bilhetes conforme solicitação;
- Serviços de remarcação, cancelamento e reembolso;
- Atendimento ágil e contínuo, inclusive para demandas emergenciais.

4.3 Capacidade Técnica e Operacional

Comprovação de experiência por meio de atestados de capacidade técnica, bem como disponibilidade de equipe qualificada para atendimento eficiente.

4.4 Conformidade Legal

Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como observância das normas de acessibilidade.

4.5 Sistema de Atendimento

Disponibilização de canais de comunicação, emissão de faturas detalhadas e apresentação de relatórios periódicos para fins de controle e fiscalização.

4.5.5 Não será exigida garantia contratual, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, em razão do baixo valor e da baixa complexidade do objeto.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

5.1 A contratação será realizada em lote único, adotando-se como critério de julgamento o **MENOR PREÇO POR TAXA DE TRANSAÇÃO**. Será considerado o menor valor unitário por taxa de transação, correspondente ao valor cobrado por bilhete emitido, remarcado ou cancelado (passagem aérea e/ou terrestre).

5.2 O valor global estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses é de **R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos)**, apurado com base em contratações anteriores e atualização de preços para o exercício de 2026, não se obrigando a Administração à execução integral do valor estimado.

5.3 O preço proposto deverá ser expresso em moeda corrente nacional, admitindo-se, para fins de precisão, apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

5.4 Não serão aceitas propostas com valor igual ou inferior a **R\$ 10,00 (dez reais)**, por inviabilidade econômica e risco à adequada prestação dos serviços. Essa restrição encontra respaldo no art. 5º, inciso V, da Lei nº 14.133/2021, que exige a seleção da proposta mais vantajosa, desde que viável, bem como no art. 6º, inciso XLII, que considera inexequíveis propostas com valor simbólico ou irrisório.

5.5 Serão igualmente desclassificadas as propostas que apresentarem valor **igual a R\$ 0,00 (zero real)**, por configurarem valor simbólico e manifestamente incompatível com a adequada execução contratual, nos termos do art. 6º, inciso XLII, da Lei nº 14.133/2021.

5.6 Não serão aceitas propostas com valores manifestamente inexequíveis, irrisórios ou incompatíveis com a adequada prestação dos serviços, em observância ao princípio da vantajosidade (art. 5º, inciso V) e ao disposto no art. 6º, inciso XLII, da Lei nº 14.133/2021.

5.7 Critério de desempate:

5.7.1 Em caso de empate entre propostas, será observado o disposto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

5.7.2 Será adotado como critério de desempate a localização da sede ou escritório da empresa no município do órgão licitante, no Estado de Goiás, no Distrito Federal ou na Região Centro-Oeste, bem como qualificação técnica com fundamento nos princípios da vantajosidade (art. 5º, inciso V) e da economicidade (art. 11, inciso IV).

5.7.3 Persistindo o empate, será realizado sorteio, com registro em ata.

A aplicação dos critérios de desempate observará os princípios da economicidade (art. 11, inciso IV) e da vantajosidade (art. 6º, inciso XX), buscando sempre a melhor contratação possível para o interesse público.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1. As viagens terrestres (rodoviárias) poderão ocorrer em ônibus interurbano e/ou interestadual de carreira, incluindo seguro, taxa de embarque e franquia normal de bagagem e outras despesas necessárias ao embarque.

- 6.1.1.** A CONTRATADA deverá prestar os serviços transacionais de emissão, reemissão (alteração/remarcação), cancelamento e outras atividades correlatas de bilhetes de passagens aéreas nacionais, internacionais e terrestres.
- 6.1.2.** Disponibilizar atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana (inclusive sábados, domingos e feriados), por meio de telefone fixo e móvel, correio eletrônico, mensagem via aplicativo e outros recursos que permitam ao CONTRATANTE efetuar emissão e/ou alteração de bilhetes.
- 6.1.3.** Prestar assessoramento para a definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e tarifas promocionais, procedendo, quando solicitado pelo CONTRATANTE, à filtragem dos resultados por meio de critérios diversos, tais como horários de embarque e desembarque, duração de voo, escalas, conexões, classes, aeroportos e rodoviárias.
- 6.1.4.** Pesquisar e apresentar ao CONTRATANTE as tarifas praticadas no momento pelas companhias aéreas e terrestres, sempre optando pelo menor valor disponível e informando as vantagens associadas sem acréscimos de custo.
- 6.1.5.** Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, incluindo tarifas promocionais ou tarifas-acordo.
- 6.1.6.** Proceder à renovação automática de reservas não emitidas, sem necessidade de nova solicitação do CONTRATANTE, observando as regras das companhias aéreas e sem cobrança adicional.
- 6.1.7.** A execução dos serviços ocorrerá sob demanda.
- 6.1.8.** Emitir passagens com menor preço disponível, considerando tarifas promocionais e reduzidas, respeitando rigorosamente as requisições do CONTRATANTE quanto a companhia aérea, datas, horários, número do voo, marcação de assento e inclusão de bagagem.
- 6.1.9.** Os bilhetes emitidos deverão conter todas as informações detalhadas, incluindo nome do passageiro, número do bilhete, código localizador, companhia aérea, trechos, datas, horários, regras tarifárias, valores, acentos prioritários e taxas de embarque.
- 6.1.10.** Efetuar marcação de assentos indicados pelo CONTRATANTE e, em caso de inoperância do sistema, providenciar a regularização diretamente junto às companhias aéreas.
- 6.1.11.** As reservas, emissões e cancelamentos deverão ser realizados dentro dos prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 6.1.12.** Alterações de bilhetes devem ser precedidas de nova cotação, assegurando a escolha mais vantajosa para a Administração.
- 6.1.13.** Caso ocorra majoração da tarifa após a reserva, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE para autorização prévia. O não cumprimento desse procedimento resultará na glosa da diferença pelo CONTRATANTE.
- 6.1.14.** Nos casos urgentes, a emissão de bilhete poderá ser solicitada sem obediência aos prazos padrão, devendo a CONTRATADA atender com a agilidade necessária.
- 6.1.15.** A CONTRATADA deverá enviar detalhamento completo das regras tarifárias ao CONTRATANTE, incluindo valores cobrados e reembolsáveis em casos de alteração, cancelamento ou no-show.
- 6.1.16.** Verificar junto às companhias aéreas valores de multas e diferenças tarifárias para remarcação ou cancelamento, informando a opção mais vantajosa para o CONTRATANTE.
- 6.1.17.** Caso as empresas aéreas não cobrem taxas para cancelamento ou alteração, o benefício deve ser integralmente repassado ao CONTRATANTE.

6.1.18. Em caso de alteração tarifária devido a indisponibilidade de assentos, a CONTRATADA deverá complementar ou emitir nota de crédito ao CONTRATANTE conforme necessário.

6.1.19. As passagens devem ter validade mínima de um ano para tarifas normais e respeitar as regras de validade das tarifas promocionais.

6.1.20. Garantir a gestão e acompanhamento de todas as viagens, fornecendo relatórios gerenciais periódicos.

6.1.21. Emitir relatórios mensais detalhados em formato .xls e .pdf para controle de reservas e fiscalização do CONTRATANTE.

6.1.22. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar comprovação dos valores tarifários vigentes no momento da emissão dos bilhetes.

6.1.23. Indicar, no prazo de até dois dias úteis após a publicação do extrato do contrato, os representantes responsáveis pelo atendimento das demandas.

6.1.24. Quando solicitado pelo gestor do contrato, a empresa deverá substituir imediatamente qualquer profissional cuja atuação seja considerada inadequada.

6.2 VALOR DA TARIFA E TAXA DE TRANSAÇÃO

6.2.1. O valor da tarifa deve corresponder ao praticado pelas concessionárias de transporte aéreo, incluindo classes promocionais.

6.2.2. Tarifas promocionais devem ser repassadas integralmente ao CONTRATANTE, desde que atendidos os requisitos para sua utilização.

6.2.3. A Administração reserva-se o direito de solicitar comprovação das tarifas vigentes sempre que necessário.

6.2.4. A CONTRATADA deverá fornecer todas as notas fiscais das companhias aéreas referentes às passagens emitidas.

6.2.5. Caso haja cobrança indevida em relação à tarifa informada pela companhia aérea, a CONTRATADA deverá corrigir a discrepância por meio de nota de crédito.

6.2.6. A TAXA DE TRANSAÇÃO será aplicada a:

- Emissão de bilhete aéreo de ida e volta pela mesma companhia aérea.
- Emissão de bilhete aéreo apenas de ida ou apenas de volta.
- Remissão de bilhete aéreo não utilizado.

6.2.7. Emissões de bilhetes com ida e volta por companhias diferentes serão consideradas como duas transações distintas.

6.2.8. Caso a CONTRATADA ofereça taxa de transação igual a 0 (zero), não haverá cobrança.

6.2.9. Caso a proposta resulte em taxa de transação negativa, o desconto será aplicado sobre o valor da tarifa.

6.3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

6.3.1. A emissão da Ordem de Serviço ocorrerá após a publicação do extrato do contrato.

6.3.2. Reservas, emissões ou cancelamentos deverão ser informados ao CONTRATANTE dentro do prazo máximo de três horas para trechos nacionais.

6.3.3. A CONTRATADA deverá informar os preços atuais das passagens, contendo detalhes sobre horários de partida e chegada, escalas e conexões.

6.3.4. Caso ocorra mudança de itinerário, a substituição do bilhete deverá ser realizada no prazo

máximo de duas horas.

6.3.5. O CONTRATANTE poderá rejeitar serviços em desacordo com o contrato, devendo a CONTRATADA realizar as correções sem custos adicionais.

6.3.6. O recebimento provisório ou definitivo do serviço não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade pela execução correta dos serviços contratados.

6.3.7. O prazo para entrega ou envio do localizador da passagem será de no máximo 02 (duas) horas após a solicitação da emissão no caso de viagens nacionais e 5 (cinco) horas para viagens internacionais;

6.3.8. A CONTRATADA procederá à entrega dos serviços, de forma parcial, de acordo com a necessidade expressa pela SEMASDH, que deverá comunicar a contratada no prazo mínimo de 02 dias antes da data de entrega quando o produto final requerer maior elaboração e tempo para execução;

6.3.9. A entrega da passagem deverá ser realizada ao Gestor do contrato, ou ao beneficiário por ele indicado via e-mail ou, quando impossível, no endereço ou local indicado pelo requisitante;

6.3.10. Caso alguma passagem apresente qualquer irregularidade deverá ser substituída no prazo máximo de 03 (três) horas, contadas a partir da comunicação, por escrito, da SEMASDH;

7. GESTÃO DO CONTRATO

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscais designados, nos termos dos **arts. 115 a 121 da Lei nº 14.133/2021**, observando-se registro de ocorrências, relatórios, avaliação de desempenho e adoção de medidas saneadoras quando necessário.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 A medição será mensal, conforme os serviços efetivamente prestados.

8.2 O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, mediante apresentação de nota fiscal devidamente atestada.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

9.1 O fornecedor será selecionado por meio de **dispensa de licitação**, na forma eletrônica, com fundamento no **art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, adotando-se o critério de **MENOR PREÇO POR TAXA DE TRANSAÇÃO**.

10. ESTIMATIVA DE VALOR

10.1 Custo estimado total da contratação: **R\$ 65.492,11** (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos).

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão à conta dos recursos do **Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS**, conforme dotação orçamentária própria.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A emissão de bilhetes, somente poderão ser executadas mediante autorização emitida pelo setor encarregado de gerenciamento do contrato, sendo que qualquer serviço aferido sem autorização ou incompatível com as normas preestabelecidas não serão consideradas pelo CONTRATANTE.

12.2. Pagar às companhias aéreas, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os bilhetes emitidos, ficando estabelecido que a Secretaria não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

12.3. Pesquisar tarifas, antes da emissão do bilhete de passagem, que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, devendo sempre que possível optar pela de menor valor.

12.3.1. A CONTRATADA deverá justificar os motivos pelos quais não foi possível optar pela passagem de menor valor.

12.4. Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo.

12.5. Emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea, valor dos trechos e taxas de embarque à unidade fiscalizadora do contrato ou ao favorecido.

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

12.7. Assegurar o fornecimento do(s) menor(es) preço(s) em vigor praticado(s) por quaisquer das companhias aéreas do setor, mesmo em caráter promocional, repassando todos os descontos e vantagens oferecidos que possam resultar em benefício econômico para o CONTRATANTE.

12.8. Apresentar alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das reservas solicitadas.

12.9. Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir da solicitação do CONTRATANTE.

12.10. Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação do CONTRATANTE.

12.11. Quando houver aumento de custo — emitir ordem de débito pelo valor complementar.

12.12. Quando houver diminuição de custo — emitir ordem de crédito a favor da CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior.

12.13. Prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, bem como das tarifas promocionais à época da emissão das passagens aéreas internacionais.

12.14. Responsabilizar-se por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços do CONTRATANTE, decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.

12.15. Comunicar à CONTRATANTE por escrito:

12.15.1. Quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução.

12.15.2. Eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.

12.16. Acatar as orientações da fiscalização da CONTRATANTE, comunicando-a sobre quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

12.17. Atender, por meio do preposto nomeado, qualquer solicitação por parte da fiscalização do

contrato, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado.

12.18. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse da CONTRATANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato.

12.19. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste contrato sem o consentimento, por escrito, do CONTRATANTE.

12.20. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato e na legislação em vigor.

12.21. Manter atualizados seu endereço, telefones e dados bancários para a efetivação de pagamentos.

12.22. Responsabilizar-se pelo fornecimento de passagens por pessoas não credenciadas pelo CONTRATANTE para este fim.

12.23. A CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, que mantém escritório próprio em Goiânia-GO ou em seu entorno com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração.

12.24. Adotar os demais procedimentos necessários à boa execução do contrato.

12.25. Não veicular publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

12.26. Efetuar os serviços de reserva e fornecimento de bilhetes de quaisquer passagens, nacionais e internacionais, solicitadas pelo CONTRATANTE.

12.27. Fornecer bilhetes de passagens de todas as companhias nacionais e internacionais, sempre procurando a tarifa de menor preço, conciliando com os horários solicitados pelo CONTRATANTE.

12.28. Dar assistência aos passageiros, subsidiando-o com informações e orientações necessárias e pertinentes para a viagem, tais como casos de cancelamento, atraso ou overbooking, remarcação, créditos, seguro obrigatório e outros problemas ou dúvidas.

12.29. Emissão de relatório demonstrativo mensal das passagens fornecidas.

12.29.1. O CONTRATANTE se reserva no direito de pedir quaisquer outros relatórios que eventualmente necessitar, inclusive por meio eletrônico.

12.30. Ressarcimento ao CONTRATANTE de valores eventualmente faturados a maior de eventual perda, devidamente corrigidos.

12.31. Estabelecer normas e procedimentos, em conjunto com o CONTRATANTE, para o fluxo operacional da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência;

12.32. Designar pessoal qualificado para a execução das atividades decorrentes deste objeto, responsabilizando-se pela qualidade da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, devendo ainda comunicar imediatamente à CONTRATANTE as mudanças no quadro de funcionários que afetem esta prestação de serviço.

12.33. Deverá proceder à emissão de bilhetes de passagens e hospedagens após o recebimento de Ordem de Serviço, reservando a passagem de menor valor dentro do horário preestabelecido através de pesquisa/cotação de preços com, no mínimo, 03 (três) companhias aéreas, exceto em virtude da impossibilidade de concorrência, obedecendo à demanda e necessidade, e indicando como tarifa a contratar a de menor valor disponível dentre as possíveis, nas datas e horários requisitados.

12.34. A CONTRATADA obriga-se a exigir e a fiscalizar a conduta de atendimento de seus prepostos,

de forma a manter a segurança e comodidade dos viajantes quando das reservas de passagens, acatando as reclamações levadas ao seu conhecimento, ocasião em que tomará as providências necessárias à regularização da situação e não repetição dos fatos que deram origem às reclamações.

12.35. Os, preços das passagens deverão ser os mesmos praticados pelas Companhias, aprovados e homologados pelo Departamento de Aviação Civil – DAC e Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, com todos os descontos promocionais cabíveis no dia da emissão do bilhete, incluindo taxas de embarque que variam de categoria, que também são aprovados e homologados pelos órgãos competentes, com todos os descontos promocionais cabíveis.

12.36. A Contratada deverá adotar as medidas necessárias ao cancelamento de passagens não utilizados, independentemente de justificativa por parte do órgão solicitante.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

13.2. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade que se verificar no fornecimento dos bilhetes de passagens ou na prestação de quaisquer outros serviços, podendo interromper imediatamente a execução do Contrato.

13.3. Supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços, por intermédio de um gestor de contrato.

13.4. Atestar as faturas correspondentes ao fornecimento e aos serviços executados.

13.5. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, mediante transação bancária, na conta informada pela licitante, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

13.6. Efetuar a reserva/confirmações dos serviços, por e-mail.

13.7. Supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços objeto desta cotação.

13.8. Atestar as faturas correspondentes ao fornecimento e aos serviços executados.

13.9. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

13.10. Notificar, formal e tempestivamente, à CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste contrato.

13.11. Aplicar as penalidades e sanções regulamentares e contratuais.

13.12. Notificar, por escrito, através da fiscalização e fixando-lhe prazo para correção, todas as irregularidades, caso houver, encontradas na execução do objeto contratado.

13.13. Convocar para reuniões de alinhamento, nivelamento sobre a execução dos serviços com a CONTRATADA para esclarecimento de eventuais dúvidas e tratamento de desvios e incorreções, sempre que julgar necessário.

13.14. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA.

13.15. Exercer a fiscalização dos serviços prestados por servidores designados para esse fim.

13.16. Comunicar oficialmente à CONTRATADAS quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A apuração de infrações e aplicação de sanções observará o disposto na **Lei nº 14.133/2021**.

Elaborado por:

DIOGO BATISTA DOS SANTOS
Responsável pelo Preenchimento do TR

Aprovo o presente Termo de Referência
e autorizo o início dos procedimentos
para contratação nos termos Legais.

ALBERICO ANTÔNIO SILVEIRA DE ASSIS
Diretor Administrativo - SEMASDH
Decreto nº 500, de 17 de janeiro de 2025

EERIZÂNIA E. DE FREITAS
Secretária Municipal de Políticas para as Mulheres, Assistência Social e Direitos Humanos - SEMASDH
Decreto nº 13, de 01 de janeiro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Batista dos Santos, Agente de Contratação**, em 26/02/2026, às 14:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Eerizania Eneas de Freitas, Secretária Municipal de Políticas para as Mulheres, Assistência Social e Direitos Humanos**, em 26/02/2026, às 16:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.goiania.go.gov.br/sei> informando o código verificador **9430346** e o código CRC **1FE2F59D**.

Rua 25-A esquina com Avenida Republica do Líbano -
- Bairro Setor Aeroporto
CEP 74070-150 Goiânia-GO