

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo Nº 0026/2026

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de agenciamento de viagens, compreendendo a pesquisa de tarifas, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso, gestão de créditos e fornecimento de passagens aéreas nacionais, mediante disponibilização de plataforma eletrônica de gerenciamento de viagens (Self Booking Tool ou tecnologia equivalente), destinada ao atendimento das necessidades institucionais da Câmara Municipal de Vereadores de Pinhalzinho/SC.

A contratação compreende todos os serviços necessários à adequada gestão das viagens oficiais, incluindo atendimento operacional, suporte técnico, acompanhamento das solicitações, gerenciamento dos créditos oriundos de cancelamentos, emissão de relatórios gerenciais e demais atividades correlatas indispensáveis à perfeita execução contratual.

O objeto será executado de forma contínua, observando-se as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital, no contrato e na legislação aplicável.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

A Câmara Municipal de Vereadores de Pinhalzinho/SC desenvolve regularmente atividades institucionais que demandam o deslocamento de vereadores, servidores e demais agentes públicos para participação em cursos de capacitação, congressos, seminários, reuniões técnicas, audiências, visitas institucionais, encontros promovidos por órgãos públicos, eventos oficiais e demais atividades relacionadas ao aperfeiçoamento das funções legislativas e administrativas.

Além das atividades ordinárias, a Câmara desenvolve programas institucionais permanentes, dentre os quais se destacam o Programa Vereador Mirim e o Programa Parlamento Jovem, cujas ações frequentemente envolvem participação em congressos, encontros estaduais, visitas técnicas, atividades educacionais e eventos promovidos pela Escola do Legislativo da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina e por outras instituições públicas.

Registra-se, inclusive, a previsão de participação dos integrantes do Programa Vereador Mirim no Congresso Estadual de Vereadores Mirins, demonstrando a continuidade da necessidade de contratação dos serviços de agenciamento de viagens.

O histórico de execução do contrato atualmente vigente demonstra a efetiva necessidade da contratação. Em aproximadamente dez meses de execução contratual foram consumidos cerca de **R\$ 80.490,79**, evidenciando demanda permanente e contínua por emissão de passagens aéreas.

A Câmara Municipal não dispõe de estrutura operacional, sistemas informatizados especializados, credenciamento junto às companhias aéreas ou equipe técnica suficiente para realizar diretamente a

pesquisa de tarifas, reservas, remarcações, cancelamentos, reembolsos e gerenciamento dos créditos decorrentes das viagens oficiais.

A contratação de empresa especializada permitirá:

- acesso às melhores tarifas disponíveis no mercado;
- pesquisa simultânea entre diversas companhias aéreas;
- gerenciamento eletrônico das solicitações;
- maior transparência na formação dos preços;
- gerenciamento dos créditos oriundos de cancelamentos;
- redução do tempo necessário para emissão das passagens;
- emissão de relatórios gerenciais;
- melhoria da fiscalização contratual;
- atendimento especializado em situações emergenciais;
- maior eficiência administrativa;
- economicidade na utilização dos recursos públicos.

Objetiva-se, portanto, assegurar a continuidade das atividades institucionais da Câmara Municipal, proporcionando solução tecnológica moderna, eficiente, transparente e compatível com as necessidades da Administração Pública, observando os princípios previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

A contratação compreenderá a prestação continuada dos seguintes serviços:

3.1 Pesquisa e cotação

A contratada deverá realizar:

- pesquisa de tarifas aéreas nacionais em tempo real;
- comparação entre diferentes companhias aéreas;
- apresentação das melhores alternativas de voos;
- pesquisa considerando menor tarifa disponível;
- pesquisa considerando menor tempo total de deslocamento;
- pesquisa considerando menor número de conexões;
- pesquisa considerando horários compatíveis com a necessidade da Administração;
- pesquisa em companhias tradicionais e companhias de baixo custo (Low Cost), quando disponíveis.

3.2 Reserva e emissão

A contratada deverá realizar:

- reserva de passagens aéreas nacionais;
- emissão de bilhetes eletrônicos;
- alteração de reservas;

- remarcação de voos;
- cancelamento de bilhetes;
- reembolso quando cabível;
- acompanhamento dos processos junto às companhias aéreas;
- envio imediato dos bilhetes emitidos aos usuários autorizados.

3.3 Plataforma eletrônica

A contratada deverá disponibilizar plataforma eletrônica (Self Booking Tool ou tecnologia equivalente), acessível via internet, permitindo:

- pesquisa de tarifas em tempo real;
- visualização simultânea das opções de voo;
- consulta às tarifas disponibilizadas pelos sistemas GDS;
- pesquisa de tarifas das companhias Low Cost, quando disponíveis;
- histórico completo das solicitações;
- gerenciamento dos usuários cadastrados;
- fluxo eletrônico de aprovação;
- controle das emissões realizadas;
- controle das remarcações;
- controle dos cancelamentos;
- gerenciamento dos créditos existentes;
- emissão de relatórios gerenciais;
- exportação de relatórios em formato eletrônico;
- consulta das viagens por período, passageiro ou centro de custo.

A plataforma deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, observados os níveis mínimos de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

3.4 Atendimento operacional

A contratada deverá disponibilizar:

- atendimento durante o horário comercial;
- atendimento emergencial vinte e quatro horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados;
- atendimento por telefone;
- atendimento por correio eletrônico;
- atendimento via WhatsApp;
- indicação de preposto responsável pela execução contratual;
- equipe técnica capacitada para atendimento das demandas da Câmara Municipal.

3.5 Gestão dos créditos

A contratada será responsável pelo gerenciamento integral dos créditos decorrentes de cancelamentos de passagens.

Deverá:

- controlar todos os créditos existentes;
- informar previamente à Administração a existência de créditos disponíveis;
- utilizar prioritariamente os créditos existentes antes da emissão de novas passagens, sempre que tecnicamente possível;
- emitir demonstrativo atualizado dos créditos existentes sempre que solicitado;
- acompanhar os prazos de validade dos créditos junto às companhias aéreas.

3.6 Transparência das tarifas

Em todas as cotações e faturas deverão constar, de forma individualizada:

- tarifa bruta praticada pela companhia aérea;
- valor do desconto eventualmente aplicado;
- valor líquido da tarifa;
- taxas de embarque;
- demais valores autorizados contratualmente;
- identificação da companhia aérea;
- identificação do voo;
- regras tarifárias aplicáveis.

Será vedada a cobrança de quaisquer valores não previstos no contrato ou autorizados pela Administração.

3.7 Relatórios gerenciais

A contratada deverá disponibilizar relatórios contendo, no mínimo:

- passagens emitidas;
- passagens canceladas;
- remarcações realizadas;
- créditos disponíveis;
- créditos utilizados;
- economia obtida nas emissões;
- histórico das viagens;
- valores faturados;
- estatísticas de utilização;
- demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

3.8 Níveis mínimos de serviço (SLA)

A contratada deverá atender, no mínimo:

- disponibilidade contínua da plataforma eletrônica;
- emissão prioritária das passagens consideradas urgentes;
- resposta tempestiva às solicitações da Administração;
- atendimento emergencial durante vinte e quatro horas;
- acompanhamento integral das solicitações até sua conclusão.

Os prazos específicos para atendimento das solicitações serão estabelecidos no contrato e constituirão indicadores de desempenho da execução contratual.

4. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto da presente contratação é classificado como serviço comum de natureza continuada, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Trata-se de serviço cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, não envolvendo solução predominantemente intelectual ou inovação tecnológica exclusiva.

A natureza continuada decorre da necessidade permanente da Administração em realizar deslocamentos de vereadores, servidores e demais agentes públicos para participação em atividades institucionais, capacitações, congressos, seminários, reuniões técnicas, audiências, visitas oficiais e demais eventos relacionados às atividades do Poder Legislativo Municipal.

A interrupção da prestação dos serviços comprometeria o atendimento das necessidades administrativas e institucionais da Câmara Municipal, razão pela qual a contratação deverá possuir vigência inicial de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação nas hipóteses previstas no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação foi elaborada em conformidade com o art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando a pesquisa de preços realizada especificamente para este procedimento licitatório.

A pesquisa de mercado demonstrou que o segmento de agenciamento de viagens corporativas apresenta significativa diversidade de modelos remuneratórios, tendo sido identificadas contratações com remuneração zerada (RAV = 0,00), remuneração simbólica, desconto fixo por passagem, desconto percentual incidente sobre o valor do bilhete e desconto integral da remuneração da agência.

Em razão dessa heterogeneidade, concluiu-se pela inviabilidade técnica da utilização de média aritmética, mediana ou outro tratamento estatístico para definição da Remuneração do Agente de Viagens (RAV), adotando-se, exclusivamente para fins de planejamento da contratação, o valor estimado de **R\$ 0,00 (zero reais)** para a remuneração da agência, conforme fundamentação constante da Pesquisa de Preços.

Tal definição não impede a apresentação de propostas com remuneração positiva, nula ou negativa,

observado o disposto neste Termo de Referência e no Edital quanto à verificação da exequibilidade das propostas.

Para fins de planejamento orçamentário, estima-se:

Descrição	Valor Estimado
Tarifas das passagens aéreas	R\$ 130.000,00
Taxas de embarque	R\$ 20.000,00
Valor Global Estimado	R\$ 150.000,00

Os valores possuem caráter exclusivamente estimativo, destinando-se à reserva orçamentária e ao planejamento da contratação, não constituindo obrigação de consumo integral pela Administração.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária vigente para o exercício de 2026.

Projeto/Atividade

2001 – Manutenção das Atividades Legislativas.

Elemento de Despesa

3.3.90.33.01 – Passagens para o País.

3.3.90.33.03- Taxas de embarque, seguro, fretamento e pedágio

Fonte de Recursos

Recursos próprios da Câmara Municipal de Vereadores de Pinhalzinho/SC.

7. CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO

A contratação será realizada mediante **Pregão Eletrônico**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, adotando-se o critério de julgamento **menor preço por lote**, representado pela menor remuneração ofertada à Administração, admitidas propostas positivas, nulas ou negativas para a Remuneração do Agente de Viagens (RAV), observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital.

A disputa compreenderá exclusivamente a remuneração da agência de viagens, permanecendo as tarifas das companhias aéreas e respectivas taxas de embarque como valores variáveis, que serão pagos conforme efetivamente praticados no momento da emissão dos bilhetes.

A contratação compreenderá, obrigatoriamente:

- disponibilização de plataforma eletrônica de gerenciamento de viagens (Self Booking Tool ou tecnologia equivalente);
- pesquisa simultânea de tarifas;
- reservas;
- emissões;
- remarcações;

- cancelamentos;
- reembolsos;
- gerenciamento dos créditos;
- atendimento operacional;
- atendimento emergencial;
- emissão de relatórios gerenciais;
- suporte técnico durante toda a execução contratual.

A contratada deverá possuir objeto social compatível com a prestação de serviços de agenciamento de viagens corporativas.

A empresa deverá manter estrutura operacional compatível com a execução do objeto durante toda a vigência contratual.

A contratação será realizada em **lote único**, considerando que todos os serviços possuem natureza integrada e dependem de gerenciamento unificado.

O parcelamento comprometerá:

- a gestão dos créditos;
- a utilização da plataforma eletrônica;
- o controle operacional das viagens;
- a fiscalização contratual;
- a uniformidade da execução.

Exequibilidade das propostas

A apresentação de proposta com remuneração negativa **não implicará sua automática desclassificação**, considerando tratar-se de prática identificada no mercado de agenciamento de viagens corporativas.

Entretanto, quando houver indícios de inexecuibilidade ou dúvida quanto à viabilidade da proposta, o Pregoeiro poderá promover diligência para que o licitante demonstre sua capacidade de executar o contrato nas condições ofertadas, nos termos do art. 59 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A comprovação da exequibilidade poderá ocorrer mediante apresentação de:

- contratos administrativos com remuneração semelhante;
- atestados ou documentos que demonstrem execução de contratos equivalentes;
- memória de cálculo da proposta;
- demonstração da política comercial adotada;
- comprovação de acordos comerciais ou incentivos financeiros que sustentem a remuneração ofertada;
- outros documentos considerados pertinentes pela Administração.

A não comprovação da exequibilidade poderá ensejar a desclassificação da proposta, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8. BENEFÍCIOS ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

Embora a estimativa da contratação esteja compreendida nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006, opta-se pela não adoção da participação exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, em razão das características do mercado de agenciamento de viagens corporativas.

A pesquisa de mercado demonstrou que empresas de diferentes portes atuam nesse segmento, sendo comum a participação de agências nacionais, regionais e especializadas que possuem acordos comerciais específicos com companhias aéreas e tecnologia própria para gerenciamento de viagens.

A restrição da disputa exclusivamente às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte poderá reduzir o universo de participantes aptos, limitar a competitividade e comprometer a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Permanecem assegurados às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais todos os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006, especialmente aqueles relacionados ao tratamento diferenciado, ao direito de preferência em caso de empate ficto e à regularização fiscal e trabalhista, quando cabíveis.

9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1 Habilitação Jurídica

A licitante deverá apresentar:

- a) registro comercial, no caso de empresário individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado;
- c) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.

9.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista

A licitante deverá apresentar:

- a) prova de regularidade perante a Fazenda Federal;
- b) prova de regularidade perante a Fazenda Estadual;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal;
- d) Certificado de Regularidade do FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.3 Qualificação Econômico-Financeira

A licitante deverá apresentar:

Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

9.4 Qualificação Técnica

A licitante deverá comprovar aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto mediante:

I – Compatibilidade do objeto social

O objeto social deverá contemplar atividades compatíveis com prestação de serviços de agenciamento de viagens.

II – Atestado de capacidade técnica

Apresentação de, no mínimo, um Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação.

Serão considerados compatíveis, dentre outros:

- emissão de passagens aéreas;
- agenciamento de viagens;
- reservas;
- remarcações;
- cancelamentos;
- gerenciamento de créditos;
- atendimento corporativo.

III – Cadastro no Ministério do Turismo

A empresa deverá possuir cadastro regular junto ao **CADASTUR**, na categoria Agência de Turismo, válido na data da sessão pública.

Durante toda a vigência contratual a contratada deverá manter o cadastro ativo e regular perante o Ministério do Turismo.

9.5 Declarações

A licitante deverá apresentar todas as declarações exigidas no Edital, incluindo:

- Declaração Unificada;
- Declaração de cumprimento do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal;
- Declaração de inexistência de impedimentos;
- Declaração de cumprimento da LGPD, quando prevista;
- demais declarações constantes do Edital.

10. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, conforme necessidade da Câmara Municipal.

10.1 Solicitações

As solicitações serão realizadas pelos servidores previamente autorizados pela Administração.

Somente serão consideradas válidas as solicitações realizadas pelos usuários cadastrados pela Câmara Municipal.

10.2 Pesquisa das tarifas

Sempre que solicitado, a contratada deverá apresentar pesquisa contendo, no mínimo:

- companhia aérea;
- número do voo;
- origem e destino;
- horários;
- tempo total de viagem;
- conexões;
- franquia de bagagem, quando existente;
- regras tarifárias;
- multa para alteração;
- multa para cancelamento;
- tarifa bruta;
- desconto aplicado;
- tarifa líquida;
- taxas de embarque.

10.3 Emissão

A emissão somente poderá ocorrer após autorização da Administração.

Nenhuma passagem poderá ser emitida sem autorização expressa.

10.4 Atendimento Emergencial

A contratada deverá disponibilizar atendimento vinte e quatro horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

O atendimento deverá abranger:

- emissão urgente;
- remarcação;
- cancelamento;
- alteração de passageiros;
- solução de problemas operacionais.

10.5 Níveis mínimos de serviço (SLA)

A contratada deverá observar os seguintes prazos máximos:

Serviço	Prazo máximo
Resposta à solicitação de cotação	30 minutos

Serviço	Prazo máximo
Apresentação de alternativas de voo	30 minutos
Emissão após autorização	1 hora
Atendimento emergencial	15 minutos
Resposta a solicitações de remarcação	30 minutos
Resposta para cancelamentos	30 minutos
Envio dos bilhetes emitidos	imediatamente após emissão

O descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço poderá caracterizar inexecução contratual.

10.6 Gestão dos créditos

A contratada deverá manter controle integral dos créditos.

Será obrigatório:

- informar previamente a existência de créditos;
- utilizar créditos antes da emissão de novos bilhetes, quando possível;
- encaminhar relatório atualizado dos créditos sempre que solicitado;
- acompanhar os respectivos prazos de validade.

10.7 Plataforma eletrônica

Durante toda a vigência contratual a plataforma deverá:

- permanecer disponível para acesso;
- possuir controle por login e senha;
- permitir cadastro de usuários;
- possuir histórico das solicitações;
- emitir relatórios;
- permitir pesquisa em tempo real;
- permitir consulta aos créditos;
- possuir funcionalidade de Self Blocking, permitindo a reserva temporária das tarifas pesquisadas até a autorização da Administração, quando a companhia aérea ou o sistema utilizado disponibilizar essa funcionalidade;
- manter disponibilidade mínima de **99%**, excetuadas paradas programadas previamente comunicadas.

10.8 Transparência das tarifas

Todas as cotações deverão demonstrar claramente:

- tarifa cheia;
- desconto aplicado;
- valor líquido;
- taxa de embarque;
- demais encargos autorizados.

A Administração poderá solicitar, a qualquer momento, documentos comprobatórios das tarifas pesquisadas.

11. RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento ocorrerá em duas etapas.

I – Recebimento Provisório

Ocorrerá mediante conferência dos serviços executados, especialmente:

- emissão correta dos bilhetes;
- conformidade das tarifas;
- atendimento das autorizações emitidas;
- observância dos prazos estabelecidos.

II – Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo ocorrerá após verificação:

- da regular execução dos serviços;
- da inexistência de pendências;
- da utilização correta dos créditos;
- da conformidade dos documentos fiscais;
- da emissão do atesto pelo Fiscal do Contrato.

Caso sejam verificadas irregularidades, a contratada deverá promover sua imediata correção, sem qualquer ônus para a Administração.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à Contratante:

I – indicar os servidores autorizados a solicitar passagens;

II – fornecer todas as informações necessárias para emissão dos bilhetes;

III – acompanhar a execução contratual;

IV – designar gestor e fiscal;

V – conferir as cotações apresentadas;

VI – verificar a utilização dos créditos;

VII – exigir comprovação das tarifas quando necessário;

VIII – comunicar irregularidades;

IX – aplicar as penalidades cabíveis;

X – efetuar os pagamentos nas condições previstas neste Termo de Referência.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Compete à Contratada:

I – executar integralmente os serviços descritos neste Termo de Referência;

II – disponibilizar plataforma Self Booking durante toda a vigência contratual;

III – disponibilizar atendimento comercial e emergencial;

IV – realizar pesquisa das menores tarifas disponíveis;

V – apresentar todas as opções solicitadas pela Administração;

VI – emitir passagens somente após autorização;

VII – manter controle integral dos créditos;

VIII – utilizar prioritariamente os créditos existentes;

IX – informar imediatamente alterações promovidas pelas companhias aéreas;

X – encaminhar os bilhetes imediatamente após emissão;

XI – fornecer relatórios gerenciais;

XII – apresentar demonstrativos das tarifas;

XIII – demonstrar a composição dos preços sempre que solicitado;

XIV – manter todas as condições de habilitação;

XV – cumprir a LGPD;

XVI – manter sigilo das informações;

XVII – responsabilizar-se pelos prejuízos decorrentes de erro na emissão;

XVIII – substituir imediatamente qualquer serviço executado em desacordo com este Termo de Referência;

XIX – manter preposto responsável durante toda a execução contratual;

XX – comunicar imediatamente qualquer fato que possa comprometer a execução do contrato.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total do objeto contratado.

Admite-se a subcontratação parcial apenas de atividades acessórias que não comprometam a execução do objeto principal, desde que previamente autorizada pela Administração, permanecendo a contratada integralmente responsável pela execução contratual perante a Câmara Municipal.

Em qualquer hipótese, a contratada responderá integralmente pela qualidade dos serviços prestados, pelo cumprimento dos prazos, pelas obrigações contratuais e pelos atos praticados por terceiros

eventualmente subcontratados.

A autorização para subcontratação não transfere à subcontratada qualquer vínculo jurídico com a Administração.

15. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

Nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, a execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor formalmente designado pela Administração.

Fiscal do Contrato: Simone Muller.

Compete ao Fiscal do Contrato:

- I – acompanhar a execução diária dos serviços;
- II – verificar a conformidade das cotações apresentadas;
- III – conferir a correta emissão dos bilhetes;
- IV – verificar se foram utilizadas as menores tarifas disponíveis compatíveis com a solicitação;
- V – acompanhar a utilização dos créditos provenientes de cancelamentos;
- VI – conferir a composição dos valores constantes nas notas fiscais;
- VII – verificar a correspondência entre as tarifas faturadas e os bilhetes emitidos;
- VIII – registrar todas as ocorrências verificadas durante a execução contratual;
- IX – solicitar correções quando constatadas irregularidades;
- X – comunicar imediatamente ao Gestor do Contrato qualquer descumprimento contratual;
- XI – emitir o atesto para fins de liquidação da despesa somente após verificada a regular execução dos serviços.

A atuação da fiscalização não afasta nem reduz a responsabilidade exclusiva da contratada pela perfeita execução do contrato.

16. DA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

A gestão do contrato será exercida por servidor formalmente designado pela Administração.

Gestor do Contrato: Amauri Mella.

Compete ao Gestor do Contrato:

- I – acompanhar a execução global do contrato;
- II – promover a interlocução entre a Administração e a contratada;
- III – deliberar sobre questões relacionadas à execução contratual;
- IV – acompanhar os relatórios elaborados pelo Fiscal;
- V – determinar a adoção das providências necessárias para correção de irregularidades;
- VI – instaurar procedimentos administrativos quando constatado descumprimento contratual;
- VII – autorizar, quando cabível, alterações contratuais;

VIII – acompanhar os indicadores de desempenho;

IX – instruir os processos de pagamento;

X – acompanhar a execução até o encerramento da vigência contratual.

17. DAS REGRAS DE FATURAMENTO E COMPROVAÇÃO DAS TARIFAS

A Nota Fiscal deverá corresponder exclusivamente aos serviços efetivamente prestados e às passagens efetivamente emitidas.

Cada faturamento deverá ser acompanhado, obrigatoriamente, de relatório detalhado contendo, no mínimo:

I – nome do passageiro;

II – origem e destino;

III – companhia aérea;

IV – número do voo;

V – localizador;

VI – data da emissão;

VII – tarifa bruta praticada pela companhia aérea;

VIII – valor do desconto aplicado;

IX – tarifa líquida;

X – valor das taxas de embarque;

XI – valor da remuneração da agência (RAV), quando houver;

XII – valor total faturado.

Sempre que solicitado pela fiscalização, a contratada deverá apresentar documentação complementar apta a comprovar a formação do preço da passagem emitida.

A Administração poderá realizar diligências para conferência das tarifas junto às companhias aéreas, aos sistemas de distribuição global (GDS) ou por outros meios idôneos.

A constatação de divergência injustificada entre a tarifa efetivamente praticada e a tarifa faturada poderá ensejar:

- glosa dos valores indevidos;
- determinação de restituição ao erário;
- aplicação das penalidades contratuais;
- instauração de processo administrativo sancionador, quando cabível.

A ausência da documentação exigida impedirá o recebimento definitivo da prestação dos serviços e a liquidação da despesa até sua regularização.

18. DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até **20 (vinte) dias úteis** após a apresentação da Nota Fiscal, desde que:

- I – os serviços tenham sido recebidos definitivamente;
- II – exista atesto do Fiscal do Contrato;
- III – tenha sido apresentada toda a documentação exigida neste Termo de Referência;
- IV – a contratada mantenha todas as condições de habilitação durante a execução contratual.

Incidirão sobre os pagamentos as retenções tributárias previstas na legislação vigente, inclusive aquelas relativas ao Imposto de Renda, quando aplicáveis.

19. DO REAJUSTE

O contrato poderá ser reajustado após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, observando-se o índice previsto no Edital e no Contrato, nos termos do art. 25, § 7º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

O reajuste incidirá exclusivamente sobre a remuneração da contratada (RAV), não alcançando os valores das tarifas aéreas e das taxas de embarque, que possuem natureza variável e são definidas pelas companhias aéreas no momento da emissão dos bilhetes.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do contrato, bem como pela prática das infrações previstas nos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo administrativo:

- I – advertência;
- II – multa;
- III – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;
- IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Constituem, entre outras, hipóteses passíveis de aplicação de sanções:

- emissão de passagem em desacordo com a autorização da Administração;
- cobrança de valores não previstos contratualmente;
- não utilização de créditos existentes, quando possível;
- apresentação de informações inexatas sobre tarifas;
- descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- recusa injustificada na prestação dos serviços;
- atraso injustificado na emissão de passagens;
- descumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

A aplicação das penalidades observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, ampla defesa e contraditório.

21. SUSTENTABILIDADE

Na execução dos serviços, a contratada deverá observar, sempre que possível, práticas que promovam a sustentabilidade ambiental, dentre elas:

- I – utilização prioritária de documentos eletrônicos;
- II – emissão de bilhetes exclusivamente em formato digital, salvo quando houver justificativa técnica;
- III – redução da utilização de papel;
- IV – incentivo à comunicação eletrônica entre as partes;
- V – adoção de procedimentos administrativos que reduzam o consumo de recursos naturais.

22. DAS CONDIÇÕES GERAIS

Os casos omissos serão resolvidos com fundamento na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas aplicáveis.

Integram este Termo de Referência, independentemente de transcrição:

- Documento de Formalização da Demanda – DFD;
- Estudo Técnico Preliminar – ETP;
- Pesquisa de Preços;
- Edital do Pregão Eletrônico;
- Proposta da licitante vencedora;
- Contrato Administrativo e seus anexos.

A apresentação da proposta implica plena ciência e aceitação de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Pinhalzinho/SC, 30 de Julho de 2026.

ADRIANA DIAS
Matrícula 209-1
Responsável pelo Termo de Referência

DESPACHO DO ORDENADOR DE DESPESAS

O documento apresentado descreve de maneira adequada o planejamento da contratação direta, demonstrando a viabilidade de competição. O Termo de Referência contempla critérios de aceitação do objeto, deveres da contratada e da Administração, procedimentos de fiscalização e gerenciamento, prazos e sanções administrativas, de forma clara, concisa e objetiva.

Diante do exposto, **aprovo o presente Termo de Referência e autorizo a contratação**, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

Pinhalzinho, 30 de Julho de 2026.

ZENAIDE BORRE KUNRATH
Vereadora Presidente

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

1. Plataforma eletrônica (Self Booking Tool)

A contratada deverá disponibilizar plataforma eletrônica acessível via internet, em português, disponível durante toda a vigência contratual, permitindo, no mínimo:

- pesquisa de voos em tempo real;
- comparação entre companhias aéreas;
- pesquisa em sistemas GDS;
- pesquisa em companhias Low Cost, quando disponíveis;
- controle de usuários;
- fluxo de aprovação;
- emissão de relatórios;
- consulta do histórico das viagens;
- gerenciamento de créditos;
- consulta das emissões realizadas;
- exportação de relatórios em formato PDF e Excel.

A plataforma deverá possuir disponibilidade mínima de **99%**, desconsideradas as paradas programadas previamente comunicadas à Administração.

2. Atendimento

A contratada deverá disponibilizar atendimento:

- telefônico;
- e-mail;
- WhatsApp;
- atendimento emergencial 24 horas.

3. Prazos de atendimento

Serviço	Prazo Máximo
Cotação inicial	30 minutos
Resposta às solicitações	30 minutos
Emissão após autorização	1 hora
Atendimento emergencial	15 minutos
Remarcação	30 minutos
Cancelamento	30 minutos
Envio do bilhete eletrônico	Imediatamente após emissão
Disponibilização de relatório solicitado	1 dia útil

4. Gestão dos créditos

A contratada deverá:

- manter controle atualizado dos créditos;
- informar automaticamente a existência de créditos antes da emissão de novos bilhetes;
- utilizar prioritariamente os créditos disponíveis;
- informar a validade dos créditos;
- comunicar créditos próximos do vencimento.

5. Indicadores de desempenho

Serão acompanhados, dentre outros:

- percentual de emissões dentro do SLA;
- percentual de utilização dos créditos;
- tempo médio de resposta;
- índice de retrabalho;

- número de emissões incorretas;
- número de reclamações;
- índice de disponibilidade da plataforma.