

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇO

1. OBJETO:

1.1. REGISTRO DE PREÇOS para contratação de empresa especializada para prestação de serviços de agenciamento de viagens, sob demanda, compreendendo a cotação, reserva, emissão, marcação, alteração, cancelamento e entrega de passagens aéreas/terrestres/fluviais (nacionais/internacionais), transporte terrestre de passageiros (traslado) e reserva de hospedagem, bem como emissão de seguro de assistência em viagem internacional, além de outros serviços correlatos, para atendimento da Prefeitura Municipal de Três Lagoas, suas Secretarias e demais unidades administrativas.

- (x) Natureza Comum
() Natureza Especial

ITEM	CÓD. INTERNO	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	313.002.535	AGENCIAMENTO DE PASSAGEM AÉREA/FLUVIAL/TERRESTRE (NACIONAL E INTERNACIONAL), TRASLADO, HOSPEDAGEM E OUTROS SERVIÇOS CORRELATOS	UN.	1

1.1.1. As especificações do item que compõem a presente aquisição estão constantes no **“ANEXO I”** deste documento.

1.1.2. Estimativas de demandas individualizadas dos órgãos e entidades participantes. Valor total estimado da contratação não indica qualquer compromisso futuro, apenas para efeito de reserva de recursos, não representando compromisso de consumo mínimo, inclusive quando formalizado contrato gerado a partir da Ata de Registro de Preços. O pagamento se dará apenas pelos serviços efetivamente utilizados, conforme comprovação em processo regular.

ÓRGÃOS PARTICIPANTES	PASSAGENS / HOSPEDAGENS
SMAS – Secretaria Municipal de	R\$ 155.000,00



Assistência Social	
SEJUVEL – Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer	R\$ 350.940,00
SEMAD – Secretaria Municipal de Administração	R\$ 108.000,00
SEMEC – Secretaria Municipal de Educação e Cultura	R\$ 1.170.500,00
SEMEA – Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Agronegócio	R\$ 94.000,00
SEDECT – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	R\$ 353.920,00
SMS – Secretaria Municipal de Saúde Pública	R\$ 125.000,00
SEGOV – Secretaria Municipal de Governo e Políticas Públicas	R\$ 159.200,00
VALOR ESTIMADO TOTAL	R\$ 2.516.560,00

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto n.º 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme elementos constantes no Estudo Técnico Preliminar.

1.4. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

1.4.1. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços será de **12 (doze) meses** a contar da data da assinatura da ata, e estará integralmente condicionada às cláusulas deste Termo de Referência, independentemente de sua transcrição.

1.4.2. Durante a vigência da Ata de Registro de Preços decorrente deste certame, fica vedada a adesão por parte de órgãos ou entidades da administração pública federal, estadual, distrital ou municipal, inclusive de outros municípios, bem como daqueles que não tenham manifestado formalmente interesse durante a fase de coleta de demandas.

1.4.3. A Secretaria Municipal de Finanças, Receita e Controle, por meio da Central de Compras, atuará como Órgão Gerenciador da Ata.



1.4.4. Os órgãos e entidades participantes da Ata de Registro de Preços deverão apresentar suas solicitações ao órgão gerenciador, que formalizará por intermédio de instrumento contratual a solicitação com o fornecedor, com os preços registrados.

1.4.5. A(s) contratação(ões) decorrente(s) da Ata de Registro de Preços serão formalizados através de nota de empenho e/ou instrumento equivalente, com prazo de vigência de até **12 (doze) meses** contados da data da assinatura, a partir de quando as obrigações assumidas pelas partes serão exigíveis, podendo ser prorrogado de acordo com os arts. 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

1.4.5.1. A prestação dos serviços enquadra-se como contrato de natureza continuada, uma vez que o agenciamento de viagens para atendimento das demandas institucionais da Administração Pública configura necessidade recorrente, permanente e previsível, diretamente vinculada à continuidade das atividades administrativas e finalísticas do Município, sendo a vigência plurianual mais vantajosa por garantir estabilidade na prestação dos serviços, evitar descontinuidades operacionais, reduzir a necessidade de contratações sucessivas ou emergenciais e assegurar maior previsibilidade administrativa, orçamentária e operacional. A eventual interrupção desses serviços comprometeria o regular funcionamento das atividades institucionais, a eficiência da gestão pública e a adequada execução de ações que dependem de deslocamentos, hospedagem e logística de viagens.

1.4.6. Caberá aos órgãos e entidades participantes da Ata de Registro de Preços a execução do contrato decorrente, não sendo de responsabilidade do Órgão Gerenciador o controle, a fiscalização e a gestão provenientes das ações posteriores.

1.5. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA:

1.5.1. Os serviços deverão ser realizados de forma online e os bilhetes/vouchers/reservas/cupom dos serviços deverão ser entregues através de e-mail eletrônico aos respectivos fiscais de contrato, conforme condições estabelecidas no **item 5** deste instrumento.

1.6. DA GARANTIA:

1.6.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:



2.1. A necessidade da contratação é fundamental para apoiar de forma estruturada as atividades e políticas públicas do Município de Três Lagoas. Essa solução logística centralizada permite atender, de maneira contínua e eficiente, as diversas demandas que envolvem o deslocamento de pessoas para outras localidades, gerando benefícios diretos nas áreas de esporte, saúde, assistência social, cultura e educação.

2.2. No setor esportivo, a participação de atletas municipais em competições depende de um transporte eficiente e de hospedagem adequada, aspectos que garantem o bem-estar e a segurança dos representantes do município. A falta de organização e estrutura nessa logística pode prejudicar o rendimento dos participantes e comprometer os objetivos das políticas públicas de incentivo à prática esportiva e à inclusão social.

2.3. Na área da saúde, há a constante necessidade de transporte de pacientes e seus acompanhantes para centros de referência, muitas vezes situados em outros municípios ou estados, fato que demanda soluções adequadas, seguras e dignas de hospedagem em caso de pernoite. Da mesma forma, situações emergenciais em assistência social, como o acolhimento de mulheres vítimas de violência e seus dependentes, exigem hospedagem segura, cuja inexistência pode colocar em risco a integridade dos beneficiários dessas políticas.

2.4. Experiências de outros municípios demonstram que a padronização e centralização da contratação desses serviços são determinantes para assegurar agilidade, eficiência, rastreabilidade e transparência. Com isso, esta Administração Pública terá condições de atender demandas institucionais e sociais com responsabilidade, garantindo o uso racional dos recursos públicos e a efetividade das diferentes políticas implementadas pela administração municipal.

2.5. A estimativa das quantidades foi baseada no levantamento realizado pela Secretaria demandante, através dos elementos dispostos no Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

3.1. A solução para o atendimento das demandas do Município de Três Lagoas compreende a prestação de serviços de fornecimento de passagens, hospedagem e transporte de passageiros, abrangendo etapas desde a cotação até o suporte pós-serviço. Este modelo visa contemplar diferentes públicos (atletas, pacientes, servidores, convidados, beneficiários de políticas sociais) e situações, alinhando-se às boas práticas nacionais de contratação pública e aos requisitos de eficiência, transparência e qualidade.

3.2. A agência assume a responsabilidade por cotar, reservar, emitir, remarcar, cancelar, reembolsar e entregar passagens aéreas e rodoviárias, nacionais e internacionais, bem como reservar hospedagem (com exigência



de acomodações adequadas, acessibilidade, meia pensão ou pensão completa, quando aplicável). Abrange ainda o transporte de passageiros entre pontos como aeroportos, rodoviárias, hotéis, centros de saúde, locais de eventos e delegações, inclusive com veículos adaptados para pessoas com deficiência, conforme demanda apresentada pelo município.

3.3. O atendimento ao usuário deverá ser realizado de forma integrada, com canais por telefone e e-mail durante o horário comercial e plantão 24h para emergências, cobrindo finais de semana e feriados. A agência deve garantir resposta rápida a solicitações e solução eficiente de problemas, inclusive nas situações de overbooking, extravio de bagagem, mudanças inesperadas de itinerário, cancelamentos de última hora ou demandas emergenciais de usuários em situação de vulnerabilidade (ex.: pacientes, mulheres abrigadas, delegações esportivas).

3.4. Além do suporte operacional, a agência deve prestar assistência técnica detalhada orientando os usuários sobre regras tarifárias, franquias de bagagem, documentação obrigatória, exigências específicas para viagens nacionais e internacionais, cuidados em relação a grupos especiais e adaptações necessárias para acessibilidade.

3.5. Para garantir transparência e controle, a cada solicitação e mês de prestação será exigida documentação comprobatória de todos os serviços realizados (incluindo cotações de três fornecedores, e-tickets, vouchers, rooming list, comprovantes de pagamento), apresentação de relatório detalhado com valores praticados, descontos, cancelamentos e reembolsos, além da emissão de notas fiscais discriminando todas as naturezas de despesas (tarifas, taxas, serviços).

3.6. A estrutura da agência deve contar com equipe qualificada e tamanho compatível com a demanda do município, manutenção de preposto responsável pelo atendimento direto (inclusive para interlocução em emergências), treinamento contínuo, atualização dos procedimentos internos e uso de sistemas de controle que permitam auditoria e prestação de contas. Serviços cancelados ou não utilizados deverão ser imediatamente reembolsados, substituídos ou creditados, evitando prejuízos ao erário ou aos usuários.

3.7. Toda execução contratual deve ser feita diretamente pela agência contratada, sem subcontratação, cabendo a ela a observância rigorosa à legislação de proteção de dados e confidencialidade das informações dos usuários. O atendimento deve priorizar a inclusão e a acessibilidade, assegurando que veículos e acomodações estejam adaptados quando necessário.

3.8. Por fim, é essencial que haja a implementação de procedimentos claros para registro, acompanhamento e resolução de incidentes, com prazos definidos para resposta e mecanismos de feedback dos usuários para



monitoramento do nível de satisfação. Essa solução integrada amplia a agilidade, o controle e a segurança do serviço, fortalecendo a governança da administração pública e promovendo o melhor aproveitamento dos recursos financeiros e humanos do Município de Três Lagoas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. REQUISITOS GERAIS

4.1.1. A contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados em agenciamento de viagens, compreendendo:

4.1.1.1. Cotação, Emissão, marcação, remarcação, cancelamento, traslados e outros serviços correlatos de passagens aéreas/terrestres/fluviais (nacionais /internacionais);

4.1.1.2. Reserva, alteração, cancelamento e outros serviços correlatos de hospedagem em território nacional/internacional;

4.1.2. Esta contratação não contempla hipótese de isenção tributária relativa à LC nº 87/96 (Lei Kandir). A proposta deverá englobar todos os custos, inclusive impostos eventualmente incidentes, inexistindo previsão de repasse ou ressarcimento por parte da Administração.

4.1.3. Disponibilizar, sempre que solicitada, listagem atualizada (ordenada pelos critérios indicados pela CONTRATANTE), na qual constem, de acordo com a modalidade de transporte por essa indicada, todos os voos/itinerários/trajetos, horários de partida e de chegada, designação das classes, incluindo escalas e conexões, aeroportos e valores, a ser obtida junto a todas as companhias aéreas/empresas de transporte rodoviário/fluviário regular atuantes no mercado nacional;

4.1.4. Observar, rigorosamente, as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, cabendo-lhe inteiramente a responsabilidade por eventuais transgressões;

4.1.5. Providenciar alterações, cancelamentos e reembolsos com base em normas das companhias aéreas, hotéis e plataformas de transporte, sem prejuízo ao erário.

4.1.6. Garantir a prestação eficiente, contínua e segura dos serviços contratados.

4.1.7. Realizar todas as reservas e emissões com o menor preço disponível, observando o interesse público e a economicidade.



4.1.8. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE na execução do contrato;

4.1.9. Informar e manter atualizados os meios de contato com o preposto para os casos de comunicação imediata (endereço de e-mail, número de telefone e aplicativo de mensagens instantâneas), sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.

4.1.10. Fornecer, no prazo de 2 (duas) horas, quando solicitado, informações sobre roteiro, regras tarifárias, frequências, horários de partida e chegada, tabela de preços atualizadas das companhias aéreas/terrestres/hospedagem, inclusive dos descontos promocionais que houver;

4.1.11. O preposto deverá comparecer às reuniões virtuais sempre que convocadas pela Fiscalização.

4.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga prontamente a atender;

4.1.13. Manter apoio logístico, exercendo a supervisão necessária para o bom desempenho das atividades;

4.1.14. Sempre que solicitado, apresentar propostas de programação de viagens nacionais/internacionais, contendo, se possível, no mínimo 03 (três) alternativas, indicando a de menor preço.

4.1.15. Para fins de verificação se os preços praticados pela agência estão iguais aos preços constantes dos sítios eletrônicos das companhias aéreas, a fiscalização, poderá no momento da emissão de passagens, pesquisar nos sítios eletrônicos das companhias aéreas o preço ali constante.

4.1.16. Se o preço informado pela agência estiver maior do que o preço constante do site da companhia aérea, a CONTRATADA ajustará seu preço, prevalecendo, para todos os fins, o preço constante do site da companhia aérea, havendo, ainda, quando do pagamento da fatura, a aplicação do desconto contratual ofertado na licitação pela CONTRATADA. Neste caso, a fiscalização enviará à agência a captura de tela relativa à pesquisa de preços efetuada no site da companhia aérea.

4.1.17. Caso, no momento efetivo da emissão da passagem, a agência constate que houve eventual aumento de preço em relação àquele constante da captura de tela do sítio eletrônico da companhia aérea, a CONTRATADA deverá comprovar referido fato por meio de envio, junto aos bilhetes, da pesquisa atualizada realizada pela própria agência no sítio eletrônico da companhia aérea (captura de tela da companhia aérea), constando data e hora da pesquisa.



4.1.18. Os procedimentos previstos nos subitens anteriores, referentes à verificação de preços de passagens aéreas, serão aplicados, no que couber e de forma análoga, às passagens terrestres/fluviais e serviços de seguro-viagem, traslados, hospedagem e demais serviços correlatos.

4.1.19. Em todas as hipóteses relativas ao procedimento de checagem dos preços praticados pela agência, as eventuais alegações por parte da CONTRATADA acerca de aumento de preços só serão aceitas se a agência cumprir o prazo de emissão de passagens previsto neste Termo de Referência.

4.1.20. Em todas as emissões/alterações de passagens/hospedagens, caso o bilhete emitido veicule preço menor do que o constante do sítio eletrônico da companhia aérea/hoteleira, prevalecerá o preço menor constante do bilhete emitido.

4.1.21. A CONTRATADA entregará, mês a mês, ao CONTRATANTE, todas as notas fiscais e/ou faturas emitidas por seu fornecedor final dos serviços (Companhia Aérea, Rede Hoteleira, seguradora, etc.), relativas às passagens/hospedagens adquiridas, identificando nos referidos documentos, os bilhetes/vouchers emitidos para o CONTRATANTE, no momento de sua apresentação para pagamento, entrega essa que condicionará o pagamento da fatura seguinte emitida pela agência CONTRATADA.

4.1.22. A CONTRATADA indicará, na nota fiscal ou fatura emitida por seu fornecedor, de forma clara, simples e inequívoca, todos os valores que compõem o valor da passagem/hospedagem (tarifa, taxa de embarque e, quando for o caso, taxa de marcação de assentos e de serviço de despacho de bagagem); ou seja, na aludida nota fiscal ou fatura deverão constar todas as informações necessárias que facilitem a conferência das passagens/hospedagens adquiridas pelo CONTRATANTE;

4.1.23. Havendo diferença em desfavor da Administração, entre o valor cobrado e o valor informado na nota fiscal (ou fatura) do fornecedor da CONTRATADA, a unidade gestora solicitará manifestação da CONTRATADA. Não sendo acatada a justificativa, o CONTRATANTE efetuará a correspondente glosa por ocasião do pagamento mensal à CONTRATADA.

4.1.24. Ao CONTRATANTE não caberá qualquer ônus pela rejeição de serviços em desacordo com as cláusulas deste Termo de Referência.

4.1.25. A CONTRATADA deve operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados regional e nacional e com as principais companhias internacionais;

4.1.26. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, fornecer cotação e emitir passagens rodoviárias em transporte coletivo ou privado (traslado).



4.1.27. A CONTRATADA deverá assegurar, em relação a todas as grandes companhias aéreas que operam no mercado nacional, a realização dos serviços contratados, não podendo portanto, limitar-se a manter relacionamento e alçada com apenas algumas companhias.

4.1.28. Bilhetes eletrônicos, vouchers de hospedagem e comprovantes de transporte deverão ser enviados por e-mail, com todas as informações claras e detalhadas.

4.1.29. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios mensais consolidados das reservas realizadas, alterações, cancelamentos e valores pagos/reembolsados.

4.1.30. Cancelamentos e alterações deverão ser processados em até **24 (vinte e quatro) horas** da solicitação do CONTRATANTE.

4.1.31. Para os serviços emitidos, pagos e não utilizados, providenciar o reembolso integral dos valores devolvidos pelas companhias/hotéis, ou, a critério da CONTRATANTE, deverá ser emitida Nota de Crédito correspondente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias/hotéis e à taxa de corretagem (quando houver).

4.1.32. Caso a CONTRATADA não emita nota de crédito no prazo máximo de 90 (noventa) dias ou não informe o valor dos trechos não utilizados, o valor total do bilhete poderá ser glosado em fatura a ser liquidada ou, no caso de inexistência desta, paga mediante emissão de Guia de Recolhimento do Município (GRM).

4.1.33. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;

4.1.34. O CONTRATANTE repassará à CONTRATADA, o valor da tarifa (em sentido estrito) constante dos bilhetes emitidos, cujas faturas a CONTRATADA tiver emitido e apresentado ao CONTRATANTE, após ter sido aplicado o desconto ofertado na licitação, acrescido da correspondente taxa de embarque, taxas de serviços adicionais cobradas pelas Companhias Aéreas/Terrestres/Fluviais (marcação de assentos, serviço de despacho de bagagens, entre outros) e pelos Hotéis (serviços de meia pensão, pensão completa, entre outros) e das eventuais multas e taxas que venham a ser corretamente aplicadas pelas Companhias/Hotéis em virtude de remarcações e de cancelamento dos bilhetes/vouchers, além dos valores dos eventuais prêmios das apólices de seguro assistência em viagem internacional emitidas e faturadas pelas Seguradoras, bem como as respectivas taxas, por essas empresas corretamente cobradas, pela alteração/cancelamento das aludidas apólices;

4.1.35. O desconto ofertado pela CONTRATADA na licitação será aplicado somente sobre o valor da tarifa das passagens/hospedagens, não se



aplicando sobre taxas aeroportuárias (tais como taxa de embarque), outras taxas de serviços (tais como pensão completa) e multas e nem sobre taxas de transporte rodoviário, traslados e seguro viagem.

4.1.36. Para fins de fiscalização e pagamento, os valores referentes a taxas de embarque, bagagens despachadas, seguros, multas e serviços correlatos deverão ser comprovados mediante apresentação de documento original emitido pelo fornecedor final do serviço (Companhia Aérea, Rede Hoteleira, Seguradora, etc.).

4.1.37. No caso de cobrança de multas por remarcação ou cancelamento, a CONTRATADA deverá anexar ao processo de pagamento: a) Cópia da regra tarifária do bilhete original, demonstrando o percentual ou valor fixo da penalidade prevista pela Companhia Aérea; b) Comprovante de pagamento da referida multa à Companhia Aérea (Recibo, EMD - *Electronic Miscellaneous Document* ou equivalente), não sendo aceitos recibos simples emitidos pela própria CONTRATADA.

4.1.38. Para hospedagens e serviços terrestres, a CONTRATADA deverá apresentar, além do voucher, o comprovante da reserva onde conste o custo discriminado do serviço. A Fiscalização reserva-se o direito de solicitar a cópia da Nota Fiscal emitida pelo estabelecimento hoteleiro contra a agência para conferência de valores (batimento de contas).

4.1.39. Para os serviços de Seguro Viagem, a comprovação do valor dar-se-á mediante apresentação do Bilhete de Seguro ou Certificado Individual, emitido pela Seguradora em nome do servidor, devendo constar expressamente no documento o valor do prêmio pago. O reembolso limitar-se-á estritamente a este valor.

4.1.40. É vedada a inclusão de quaisquer taxas administrativas, taxas de DU (Rav), taxas de serviço ou margens de lucro da CONTRATADA sobre os valores das taxas e multas mencionadas anteriormente, devendo o reembolso ocorrer pelo exato valor de custo comprovado (repassé simples).

4.1.41. A CONTRATADA obriga-se a realizar, por sua exclusiva responsabilidade, todos os pagamentos devidos aos seus fornecedores, companhias aéreas, hotéis e demais prestadores de serviços por ela contratados, rigorosamente nos prazos e condições pactuados entre as respectivas partes, independentemente do recebimento de quaisquer valores por parte da CONTRATANTE.

4.1.42. Fica expressamente estabelecido que o adimplemento das obrigações financeiras da CONTRATADA perante seus fornecedores não poderá, em nenhuma hipótese, ser condicionado, vinculado ou subordinado ao pagamento mensal devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, não podendo eventual atraso ou inadimplência desta justificar o descumprimento das obrigações da CONTRATADA perante terceiros.



4.1.43. Manter confidencialidade sobre os dados de servidores, itinerários e demais informações sensíveis.

4.1.44. Aceitar nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões nos termos do artigo 125, da Lei nº 14.133/21;

4.1.45. Não transferir a terceiros os serviços contratados, no todo ou em parte, sem anuência expressa da Administração.

4.1.46. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando solicitado pelo gestor;

4.1.47. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo gestor, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

4.1.48. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do órgão municipal devidamente identificados com crachás;

4.1.49. Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não são relacionadas ao trabalho;

4.1.50. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

4.1.51. Responsabilizar-se por prejuízos decorrentes de erros, omissões ou atrasos causados por má gestão ou negligência próprias, salvo se motivados por caso fortuito ou força maior, devidamente justificados.

4.1.52. Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;

4.1.53. Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;

4.1.54. Executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;

4.1.55. Fornecer a seus técnicos/empregados todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;

4.1.56. Manter durante a contratação a documentação fiscal, social e trabalhista devidamente atualizadas;



4.1.57. Considerar que a ação de fiscalização municipal não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

4.1.58. Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

4.1.59. Tratar com urbanidade e respeito a qualquer servidor ou pessoa dentro das dependências desta Administração Pública;

4.1.60. Indicar, no mínimo, um número de telefone e um endereço eletrônico (e-mail) pelo qual deseja receber as comunicações do CONTRATANTE, devendo acusar pelo mesmo meio de comunicação, o recebimento em até 1 (uma) hora após a transmissão;

4.1.61. ATENDIMENTO E SUPORTE

4.1.61.1. A CONTRATADA deverá contar com estrutura administrativa e operacional com no mínimo 01 funcionário(a) que garanta o pleno cumprimento de todas as questões inerentes à contratação, com funcionamento ininterrupto de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.

4.1.61.2. A CONTRATADA deverá indicar no mínimo 01 funcionário(a) para atender a casos excepcionais e urgentes, antes ou após o horário estipulado, e também nos fins de semana e feriados, possibilitando o contato através de telefones fixos, celulares, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou e-mails.

4.1.61.3. Disponibilizar serviço de plantão 24 (vinte e quatro) horas, por meio de celulares e aplicativo de mensagens instantâneas, ou outra forma de comunicação indicada, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas e suporte a atendimentos emergenciais.

4.1.61.4. Indicar os funcionários responsáveis pelo atendimento preferencial ao CONTRATANTE, durante o horário de atendimento normal da empresa, bem como seus respectivos substitutos, os quais deverão acessar permanentemente o(s) e-mail(s) de contato para verificar a existência de solicitações.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1. O prazo de início da prestação dos serviços é de **48 (quarenta e oito) horas**, contados da Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço, em remessa parcelada, conforme solicitação da Contratante.

5.1.1. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos **24 (vinte e quatro)**



horas de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO QUE DESCREVE COMO A EXECUÇÃO DO OBJETO SERÁ ACOMPANHADA E FISCALIZADA:

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. 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.

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4. 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 conterà 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.

6.5. 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).

6.6. O (s) fiscal (is) do contrato acompanhará(ão) a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

7.1. RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as



especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de **05 (cinco) dias**, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.6. 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.

7.2. DO PAGAMENTO:

7.2.1. O pagamento será efetuado de acordo com o fornecimento, no prazo de até 30 (trinta) dias mediante apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente, devidamente atestada, juntamente das certidões de regularidade fiscal em plena validade, previstas na Lei 14.133/2021.

7.2.2. A Contratada deverá obrigatoriamente encaminhar os seguintes documentos quando da entrega:

7.2.2.1. Nota Fiscal ou documento equivalente gerada de acordo com o fornecimento das quantidades de serviços entregues e solicitados na Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço;

7.2.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.2.2.3. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;



7.2.2.4. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

7.2.3. A falta de um dos documentos dispostos na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações, poderá implicar no não recebimento.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo **MAIOR DESCONTO**, com julgamento **GLOBAL**.

8.1.1. Registra-se que o desconto ofertado pela licitante incidirá diretamente sobre os valores das tarifas efetivamente praticadas e emitidas para passagens/hospedagem, aplicando-se de forma uniforme a cada solicitação realizada no âmbito da contratação, nos termos do critério de julgamento pelo maior desconto global.

8.2. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

8.2.1. A Licitante deverá apresentar, na fase de habilitação:

8.2.1.1. Registro da empresa na EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo; ou cadastro no Ministério do Turismo; ou cadastro no Ministério do Turismo, com fundamento no artigo 5º do Decreto nº 84934/1980, no artigo 22 da Lei nº 11771/2008 e no artigo 18 do Decreto nº 7.381/2010, incluindo eventuais alterações futuras.

8.2.1.2. Comprovação de capacidade técnica, com no mínimo 50%, das parcelas de maior relevância, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões), de titularidade da empresa licitante, indistintamente, ao CNPJ/MF da sua matriz ou das suas filiais, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com identificação do signatário e assinatura do responsável legal, e que, comprove aptidão, conhecimento técnico e experiência prática para a execução de serviço de características semelhantes e de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

SERVIÇOS	QTDE ESTIMADA P/ 12 MESES	QTDE COMPROVAÇÃO P/ 12 MESES
AGENCIAMENTO DE PASSAGENS E HOSPEDAGEM	R\$ 2.516.560,00	R\$ 1.258.280,00

8.2.1.3. Declaração subscrita pelo representante legal, elaborada em papel timbrado, atestando que está ciente sobre a observação das



disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

8.2.2. A licitante vencedora deverá, como condição prévia à assinatura do contrato, apresentar:

8.2.2.1. Declaração das companhias brasileiras de transporte aéreo regular GOL, LATAM e AZUL, ou por agência consolidadora, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias;

8.2.2.2. Declaração, no caso de empresa de turismo “consolidada”, comprometendo-se a adquirir diretamente das companhias aéreas os bilhetes de passagens aéreas caso a agência de viagens “consolidadora” com a qual mantém contrato comercial vier a encerrar as suas atividades ou rescindir o contrato com a agência de viagens “consolidada”;

8.2.2.3. Declaração, na hipótese do subitem anterior, comprometendo-se a assinar, no prazo máximo de (08) oito dias úteis, a contar da rescisão mencionada, termo contratual para o objeto em questão com as companhias aéreas ou com a outra agência de viagens consolidadora, a fim de que o fornecimento de passagens aéreas não sofra descontinuidade.

8.2.2.4. As declarações previstas nos subitens **8.2.2.1** a **8.2.2.3** deverão ser emitidas pelas Companhias Aéreas ou pela “consolidadora” em nome da licitante vencedora, com indicação do número de inscrição no CNPJ;

8.2.2.5. Não serão aceitas declarações em nome de terceiros.

8.2.2.6. As exigências visam mitigar o risco de descontinuidade na prestação dos serviços. Considerando que o mercado de agenciamento aéreo opera frequentemente através de intermediários (consolidadoras), é dever da Administração certificar-se de que a licitante vencedora possui crédito ativo e autorização de emissão junto às companhias aéreas, bem como exigir um plano de contingência contratual caso a relação entre a agência e sua consolidadora seja rompida, garantindo assim a segurança operacional do Município.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:



9.1. O valor de referência para aplicação do maior desconto corresponde a **R\$ 2.516.560,00** (dois milhões quinhentos e dezesseis mil quinhentos e sessenta reais).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício de acordo com os participantes da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.

11. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

11.1. A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1.1. As Partes, seus servidores/empregados e seus subcontratados se obrigam a adotar no tratamento de dados pessoais como operadora ou controladora, as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação, bem como garantir a confidencialidade dos dados coletados, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.709/2018 - LGPD e Decreto Municipal Nº 272 de 12 de setembro de 2022.

11.1.2. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, copiados, modificados ou removidos sem autorização prévia da parte "Controladora" dos dados. As Informações não poderão ser utilizadas para qualquer finalidade além da execução deste instrumento.

11.1.3. Cada Parte deverá limitar o acesso às Informações a seus funcionários, a quem este acesso seja obrigatoriamente necessário ou apropriado para que a execução do presente ajuste ocorra de forma adequada.

11.1.4. O dever de Confidencialidade abrange todas as Informações recebidas pelas Partes, de forma oral ou escrita, através de diversos procedimentos de comunicação, tais como telefone, fac-símile e mídias digitais, em decorrência do sigilo a elas inerentes.

11.1.5. As Partes não poderão colocar a outra em situação de violação da LGPD. A não observância de quaisquer disposições estabelecidas nesta Cláusula sujeitará a Parte infratora aos procedimentos judiciais competentes, de ordem civil e criminal.

11.1.6. Eventuais dados coletados serão arquivados somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados



coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da LGPD ou por interesse público.

11.1.7. As obrigações constantes no parágrafo anterior não se aplicarão a qualquer informação que deva ser revelada em razão de interesse público ou por ordem judicial, nos limites de tal ordem.

11.1.8. A obrigação de confidencialidade é em caráter irrevogável e irretratável, devendo ser observada mesmo após o encerramento do presente ajuste.

11.2. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

11.2.1. Com fundamento nos artigos 155 a 157 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração:

11.2.1.1. Advertência, nas hipóteses de inexecução parcial do contrato sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.2.1.2. Multas, conforme graus e condutas dispostos nas tabelas 1 e 2 abaixo e demais especificações a seguir, limitadas a 20% do valor mensal estimado da contratação:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor mensal estimado da contratação
2	2% do valor mensal estimado da contratação
3	3% do valor mensal estimado da contratação
4	4% do valor mensal estimado da contratação
5	5% do valor mensal estimado da contratação
6	10% do valor mensal estimado da contratação

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão



	que cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais.		da contratação
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes	Culpa (3) Dolo (5)	Por ocorrência
3	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
4	Transferir sua responsabilidade para outras entidades	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
5	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	4	Por dia, observado o limite máximo de incidência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
6	Executar serviço incompleto e de baixa qualidade ou deixar de atender integralmente as solicitações da CONTRATANTE	1	Por ocorrência, após a segunda reincidência
7	Recusar-se a reembolsar o CONTRATANTE ou emitir nova passagem/hospedagem com valores quitados referentes a bilhetes/reservas não utilizados, inclusive em decorrência, ou após, a rescisão ou extinção contratual	5	Por ocorrência
8	Recusar-se a cumprir determinação da Fiscalização ou a corrigir as deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE, sem motivo justificado	4	Por ocorrência
9	Descumprir os prazos de	2	Por ocorrência, após a



	emissão e entrega de passagens, traslados e hospedagem quando classificadas como urgentes		segunda reincidência
10	Descumprir os prazos de atendimento de requisições ou de entrega de passagem/hospedagem, apólice de seguro-viagem ou voucher de traslado	1	Por ocorrência, após a segunda reincidência
11	Descumprir o prazo para fornecimento de informações sobre roteiro, regras tarifárias, horários de partida/chegada, promoções e de cotações atualizadas relativamente a passagens/hospedagem, traslado e seguro-viagem	1	Por ocorrência, após a segunda reincidência
12	Descumprir o prazo para entrega das faturas do seu fornecedor, quando solicitadas pela CONTRATANTE	2	Por ocorrência, após a segunda reincidência
13	Descumprir o prazo, ou a exigência de apresentação de cálculo detalhado, relativamente a reembolso dos valores já quitados pela CONTRATANTE	3	Por ocorrência, após a segunda reincidência
14	Dar causa à aquisição de passagem/hospedagem com preço majorado por retardar a emissão além do prazo estipulado neste instrumento, salvo permissões expressamente previstas neste Termo de Referência	3	Por ocorrência, após a segunda reincidência
15	Praticar preço de passagem/hospedagem maior, com diferença igual ou superior a R\$ 200,00 (duzentos reais), do que aquele verificado pela CONTRATANTE	4	Por ocorrência, após a segunda reincidência



	no site da companhia aérea/hotel, sem comprovar que houve aumento de preço no momento da emissão		
16	<u>DEIXAR DE</u> cumprir os prazos para a execução do serviço	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
17	<u>DEIXAR DE</u> manter a garantia contratual, quando houver	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual
18	<u>DEIXAR DE</u> manter a documentação de habilitação atualizada	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão da contratação
19	<u>DEIXAR DE</u> apresentar notas fiscais/faturas com discriminação de itens, em documentos individualizados, separados por companhia aérea, hotel, modalidade de transporte e seguro, até o 10º dia do mês subsequente ao da prestação do serviço	2	Por ocorrência
20	<u>DEIXAR DE</u> fornecer a seus técnicos/empregados todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses	2	Por ocorrência
21	<u>DEIXAR DE</u> reembolsar, pontualmente, seu fornecedor, pelo valor dos bilhetes/diárias e ordens de passagens/hotéis/traslados, eximindo a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade por eventuais inadimplementos de suas obrigações	4	Por ocorrência
22	<u>DEIXAR DE</u> atender requisição da CONTRATANTE, seja por	5	Por ocorrência



	falha humana ou inoperância do sistema, não tomando providência junto aos balcões das companhias aéreas		
23	<u>DEIXAR DE</u> comparecer, por meio de preposto, em reunião presencial/virtual previamente agendada, sem justificativa aprovada pela CONTRATANTE	2	Por ocorrência
24	<u>DEIXAR DE</u> providenciar a emissão de apólice de seguro de assistência em caso de viagem internacional (Seguro-Viagem), conforme as condições deste Termo	5	Por ocorrência
25	<u>DEIXAR DE</u> assegurar a validade das passagens pelo período mínimo de um ano, a partir da data de sua emissão, em se tratando de tarifa normal, conforme normas estabelecidas pelo Departamento de Aviação Civil, e, para as tarifas promocionais, validade estabelecida pelas companhias aéreas	5	Por ocorrência
26	<u>DEIXAR DE</u> cumprir qualquer obrigação não prevista nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	3	Por ocorrência

11.2.1.3. A multa, no caso de rescisão por ato unilateral da Administração e motivado por culpa da CONTRATADA, será de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado da contratação, não cumulativa com as multas presentes na Tabela 2. Tal multa não exime a CONTRATADA pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis.

11.2.1.4. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado da garantia contratual e, se necessário, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, ou ainda cobrada diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente.



11.2.1.5. Se os valores da garantia e do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

11.2.1.6. A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a rescisão da contratação.

11.2.2. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades, em face da Lei nº 13.709/2018 - LGPD:

11.2.2.1. I – Advertência;

11.2.2.2. II – Multa:

11.2.2.2.1. de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal estimado da contratação, na hipótese de utilização dos dados pessoais para finalidade diversa daquela estabelecida para a execução contratual;

11.2.2.2.2. de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal estimado da contratação, na hipótese de compartilhamento não autorizado de dados pessoais com terceiros;

11.2.2.2.3. As penalidades previstas nos itens **11.2.2.2.1.** e **11.2.2.2.2.** serão aplicadas por ocorrência e, no caso de reincidência, serão aplicadas em dobro.

11.2.2.2.4. As penalidades previstas nos itens **11.2.2.2.1.** e **11.2.2.2.2.** não excluem a responsabilidade das empresas em caso de aplicação das sanções previstas no art. 52 e de ressarcimento de danos, na forma prevista no §4º do art. 42, ambos da LGPD.

11.2.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.2.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.2.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.2.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.2.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.

11.2.4. As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos comprováveis, a critério da autoridade



competente do CONTRATANTE, e desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação.

11.2.5. Além dos casos já previstos na Tabela 2 acima, a rescisão/extinção da contratação também se dará nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

11.3. CRITÉRIOS PARA DESEMPATE ENTRE PROPOSTAS OU LANCES

11.3.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.3.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

11.3.2.1. empresas estabelecidas no Estado de Mato Grosso do Sul;

11.3.2.2. empresas brasileiras;

11.3.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

11.3.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

11.3.3. Como critério último de desempate, após a aplicação dos critérios previstos no art. 60 da Lei nº 14.133/2021, será aplicado o sorteio, conforme Parecer nº 00031/2024/DECOR/CGU/AGU, NUP 71000.048053/2023-54 e Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

11.3.4. O sorteio ocorrerá através do sistema de pregão online. No caso de impossibilidade do sistema, poderão ser utilizados aplicativos eletrônicos (sorteador.com.br, sortear.net, entre outros), em sessão ao vivo e gravada pela Plataforma Zoom (Google Meet ou equivalente), mediante convocação antecipada por aviso no sistema, onde será disponibilizado o link da reunião online, com data e horário definidos pelo pregoeiro.

Três Lagoas/MS, na data da assinatura digital.

(Assinado digitalmente)

RAFAEL KAMIKIHARA OSHIRO

Servidor responsável pelo Termo de Referência

(assinado digitalmente)

VANDER SOARES MATOSO

Diretor de Compras e Licitação



ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO
1	<p>AGENCIAMENTO DE PASSAGEM AÉREA/FLUVIAL/TERRESTRE (NACIONAL E INTERNACIONAL), TRASLADO, HOSPEDAGEM E OUTROS SERVIÇOS CORRELATOS</p> <p>PASSAGEM AÉREA/FLUVIAL/TERRESTRE</p> <p>1) Inclui serviços de passagens nacionais/internacionais, terrestres/aéreas/fluviais, com cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação, cancelamento, assessoramento, emissão de seguro de assistência em viagem nacional/internacional de forma conjunta ou avulsa (despesas médicas/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença, invalidez permanente parcial/total ou morte em viagens ao exterior, sendo serviços análogos aos do seguro-viagem); e realização de check-in de passagens aéreas, serviço de despacho de bagagens e marcação de assentos para passagens aéreas internacionais, bem como outros serviços correlatos inerentes à atividade de agenciamento de viagens. A tarifa deverá ser o menor valor das tabelas das companhias aéreas do dia da aquisição das passagens e/ou viagem, considerando valores promocionais se houverem.)</p> <p>2) Manter acordos operacionais com as principais companhias aéreas, terrestres e fluviais para obtenção de descontos e vantagens para o CONTRATANTE.</p> <p>3) Emitir passagens aéreas e bilhetes terrestres/fluviais com comprovação do voucher/bilhete/e-ticket, contendo a regra tarifária completa por escrito.</p> <p>4) Alterar passagens já emitidas, providenciando a troca, informando o custo adicional, se houver, sempre com a regra tarifária completa por escrito.</p> <p>5) Informar aos passageiros sobre cancelamento e alteração de voos/escalas e sua acomodação, se necessário.</p> <p>6) Cancelar passagens aéreas/terrestres/fluviais e reembolsar ao CONTRATANTE os valores devolvidos pelas cias aéreas/terrestres/fluviais.</p> <p>7) Auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens extraviadas pelas Companhias Aéreas/terrestres/fluviais.</p>



8) O auxílio no rastreamento e possível localização de bagagens extraviadas deverá ser iniciado imediatamente após a notificação do ocorrido.

9) Orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para viagens internacionais, e auxiliar na tramitação da documentação junto aos Consulados ou órgãos competentes, quando solicitado.

10) No processo de comercialização da passagem aérea/terrestre/fluviial, antes da emissão do bilhete, a agência deverá informar ao usuário:

a. Valor total da passagem aérea em moeda nacional, com discriminação de todos os itens.

b. Regras de não apresentação para embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas.

c. Tempo de conexão e eventual troca de aeroportos.

d. Regras e valores do transporte de bagagem.

11) Fornecer passagens aéreas/terrestres/fluviiais nacionais e internacionais para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo/terrestre/fluviial.

12) Emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo/terrestre/fluviial, informando ao solicitante ou favorecido o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea/terrestre/fluviial, valor dos trechos e taxas de embarque.

13) Reservar, emitir, alterar, marcar, remarcar, desdobrar, cancelar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas/terrestres/fluviiais para rotas nacionais e internacionais, incluindo o retorno.

14) Prestar assessoramento para a definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos/transporte terrestre/fluviial (partida/chegada), melhores conexões e tarifas promocionais, procedendo, outrossim, quando solicitado pelo CONTRATANTE, à filtragem dos resultados por meio de critérios diversos, tais como horários de embarque e desembarque, duração de voo/viagem, escalas, conexões, classes, aeroportos/rodoviárias, dentre outros, mesmo que promocional, repassando todos os descontos e vantagens ao CONTRATANTE.

15) 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.

16) Efetuar emissões, alterações, cancelamentos e atividades correlatas no prazo de até **24 (vinte e quatro) horas** após a solicitação do CONTRATANTE, sendo que a confirmação da realização daquelas operações deverá se dar em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação;

17) Excepcionalmente, em caráter de URGÊNCIA, formalizado pelo CONTRATANTE na requisição, a emissão de bilhete, alteração, cancelamento e atividades correlatas poderão ser solicitados pelos gestores do contrato com a exigência de cumprimento em prazo inferior ao previsto no subitem anterior, devendo a CONTRATADA, nesse caso, atendê-los em até **12 (doze) horas** e enviar a confirmação ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação.

18) No caso de não cumprimento do prazo estipulado para emissão da passagem, havendo majoração da tarifa do bilhete em relação ao valor verificado no momento da solicitação, após a segunda reincidência será aplicada à CONTRATADA a multa prevista neste Termo.

19) Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação do CONTRATANTE, a qualquer momento, de acordo com as regras das companhias aéreas/terrestres/fluviais.

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

21) Pagar às companhias aéreas/terrestres/fluviais, nos prazos pactuados, os bilhetes emitidos, ficando o CONTRATANTE isento de responsabilidade solidária ou subsidiária por esse pagamento.

22) Os bilhetes, E-ticket (Bilhete Eletrônico), deverão ser disponibilizados ao passageiro em tempo hábil, em até **02 (dois) dias** após a autorização pelo CONTRATANTE, salvo em URGÊNCIA, que deverão ser disponibilizados ao passageiro imediatamente após a emissão, ou em tempo hábil para o embarque.

23) A marcação e remarcação dos bilhetes deverão obedecer aos trechos, datas e horários indicados nas requisições/solicitações, buscando sempre voos diretos e, em caso de conexão, que a permanência em aeroportos seja a menor possível.



- 24)** Os bilhetes emitidos e não utilizados deverão ser cancelados e reembolsados à CONTRATANTE, desde que solicitados em tempo hábil, de acordo com as normas da ANAC e das Companhias aéreas/terrestres/fluviais e autorizadas pelo CONTRATANTE.
- 25)** Em substituição aos bilhetes não utilizados em razão de alterações de serviço, com expressa autorização do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reemitir as respectivas passagens, conforme solicitação da CONTRATANTE.
- 26)** Condicionar o fornecimento das passagens, bem como suas remarcações ou cancelamentos, à emissão de requisições pelo CONTRATANTE, enviadas, por esse, exclusivamente por meio do endereço eletrônico da unidade gestora da contratação ou, excepcionalmente, por meio de outras formas de comunicação como telefone e aplicativo de mensagem eletrônica, devendo, a CONTRATADA, em qualquer das hipóteses, e após a eventual cotação/emissão/remarcação/cancelamento de passagens, encaminhar, os respectivos documentos/bilhetes eletrônicos ao referido endereço eletrônico da unidade gestora;
- 27)** Excepcionalmente, a requisição em comento poderá, por pessoas previamente designadas pelo CONTRATANTE, ser efetuada por qualquer meio hábil de comunicação, condicionada à apresentação posterior da requisição;
- 28)** Entregar os bilhetes/passagens via e-mail ou, quando solicitado, por aplicativo de mensagens eletrônicas, ou ainda, sendo o caso, fisicamente, por mensageiros da empresa CONTRATADA, devidamente identificados por crachás e/ou uniformes;
- 29)** Reservar/emitir a passagem de menor preço, sempre que possível, dentre aqueles oferecidos pelas companhias aéreas/empresa de transporte rodoviário/seguradoras, inclusive os decorrentes da aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas, para horários compatíveis com a programação da viagem, sempre após prévia determinação do CONTRATANTE;
- 30)** Providenciar, em caso de viagem internacional, a cotação e, após a autorização do CONTRATANTE, a emissão de apólice de seguro de assistência de viagem internacional (Seguro-Viagem);
- 31)** Não haverá cobrança, pela CONTRATADA, de qualquer valor, tanto nas hipóteses de cotação de seguro-viagem internacional ou na sua emissão, salvo o valor do próprio seguro efetivamente emitido;
- 32)** Discriminar, no bilhete de passagem, todos os valores que o compõem, constando, de forma clara, o valor da tarifa, da taxa de



embarque, o custo de marcação de assento, do serviço de despacho de bagagem ou de outros serviços contratados;

33) Proceder, no momento do envio de bilhetes de passagem ao CONTRATANTE, à remessa do detalhamento, em língua portuguesa, das regras relativas às passagens então emitidas, sobretudo em relação aos valores e/ou percentuais a serem eventualmente cobrados e/ou reembolsados em caso de alteração, cancelamento, noshow e demais eventualidades;

34) Nas hipóteses de emissão, com posterior cancelamento/alteração, em que as empresas aéreas ou de transporte não cobrem valores ou multa por cancelamento/alteração de bilhete, a CONTRATADA deverá repassar referido benefício ao CONTRATANTE, não devendo haver cobrança a esse respeito;

35) A cobrança de taxa/multa de cancelamento e/ou alteração de bilhetes pela CONTRATADA deverá vir acompanhada de demonstrativo detalhado da respectiva companhia aérea.

36) Assegurar a validade das passagens aéreas pelo período de no mínimo um ano, a partir da data de sua emissão, em se tratando de tarifa normal, conforme normas estabelecidas pelo Departamento de Aviação Civil, e, para as tarifas promocionais, validade estabelecida pelas Companhias Aéreas;

37) Promover, em caso de alteração da tarifa, a compensação de valores, tanto como crédito, ou como débito, enviando à unidade gestora (CONTRATANTE) o documento comprobatório pormenorizadamente detalhado, com valores cobrados, devolvidos e/ou compensados;

38) Findo o contrato, se existir crédito em favor do CONTRATANTE que não possa ser compensado em fatura pendente, deverá o valor ser recolhido aos cofres públicos municipais por meio de Guia de Recolhimento da Município – GRM.

SEGURO VIAGEM

1) A CONTRATADA deverá providenciar 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 439/2022, ou outra que a vier a substituir.

2) A CONTRATADA deverá providenciar, no prazo de **6 (seis) horas**,



contadas da solicitação do CONTRATANTE, pelo menos 3 (três) cotações em companhias seguradoras (folders contendo o tipo, a cobertura, o prazo e o valor dos mesmos), para aprovação do custo, análise de vantajosidade e autorização de emissão, pelo CONTRATANTE, de seguro de assistência médica por acidente ou enfermidade, incluindo despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

a. Cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbito, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro;

b. Cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

3) As coberturas oferecidas deverão observar, minimamente, os valores abaixo, ou o equivalente em dólar americano (viagens com destino diferente dos países da União Europeia), a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independentemente do destino da viagem:

a. Assistência médica (despesas médico/hospitalares) por Acidente ou Enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;

b. Assistência/despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00;

c. Assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00.

4) A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, acompanhada do comprovante da contratação da melhor proposta, no prazo de **24h (vinte e quatro) horas** após autorização pelo CONTRATANTE, ou em tempo hábil para o embarque.

5) Os serviços de emissão de seguro viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

6) Será devido ao CONTRATANTE apenas o valor de repasse referente ao prêmio do seguro viagem, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

7) No caso de reembolso de SEGURO VIAGEM, o relatório deverá conter o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice ou voucher, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.



8) O seguro contratado deverá prever a possibilidade de cancelamento integral da apólice, desde que a solicitação de cancelamento ocorra antes do início do prazo de vigência do seguro.

TRASLADO

- 1) Agenciar serviços de traslado (aeroporto/rodoviária/porto/hotel) e transporte executivo por meio de motorista, quando solicitado.
- 2) Disponibilizar veículos, através de frota própria e/ou locação por meio de companhias terrestres que atendam às cidades, países e horários solicitados, com limpeza interna e externa.
- 3) Disponibilizar carro executivo/van/microônibus/ônibus executivo com motorista, a depender da demanda, sem responsabilidade por avarias em colisão, roubo, furto, incêndio, perda total do veículo e danos pessoais a terceiros.)
- 4) Providenciar, no prazo de **6 (seis) horas**, contadas da solicitação pelo CONTRATANTE, cotações de traslado de passageiros em veículo privativo/coletivo, em pelo menos 3 (três) prestadoras do referido serviço e, após a autorização do CONTRATANTE, emitir vouchers conforme solicitação, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**.
- 5) Quando solicitado pelo CONTRATANTE, fornecer cotação e emitir passagens rodoviárias em transporte coletivo ou privado (traslado).
- 6) Em eventos internacionais, deverá ter motorista que entenda idioma português ou acompanhado por intérprete.

HOSPEDAGEM

- 1) Inclui serviços de reserva em hotéis, nacionais/internacionais, preferencialmente com café da manhã, incluído ou não meia pensão/pensão completa/all-inclusive, com cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e assessoramento, de quartos individuais/duplos/triplos/suíte, com ou sem recepção 24 horas, com ou sem consumo de frigobar e serviço de quarto, hospedagem na cidade solicitada, oferecendo no mínimo 3 opções de hotel considerando valores promocionais se houverem, equipados para atender pessoas com necessidades especiais quando solicitado.
- 2) Providenciar, no prazo de **6 (seis) horas**, contadas da solicitação pelo CONTRATANTE, pesquisa de hotel para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três)



alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta os menores valores verificados no momento da consulta, compatíveis com os apresentados em sites de reservas online.

3) Prestar informações sobre a rede hoteleira.

4) Os serviços de hospedagem deverão ser realizados em estabelecimentos com classificação mínima de 3 (três) estrelas ou categoria equivalente de mercado (padrão executivo/superior turístico), devendo oferecer, obrigatoriamente, as seguintes condições mínimas de conforto e higiene:

a. Quarto individual com banheiro privativo, limpeza diária, roupas de cama e banho em perfeito estado de conservação e higiene;

b. Ar-condicionado em pleno funcionamento e com manutenção regular;

c. Acesso à internet sem fio (Wi-Fi) gratuito no quarto;

d. Iluminação adequada;

e. Café da manhã incluso na diária;

5) A classificação e os requisitos acima poderão ser alterados nas seguintes hipóteses:

a. Em localidades onde não houver disponibilidade de estabelecimento compatível com o padrão exigido, deverá ser ofertada a melhor opção de hospedagem disponível na região, garantindo-se as condições mínimas de segurança e salubridade;

b. Mediante solicitação formal da CONTRATANTE, poderá ser reservada hospedagem de padrão diverso (inferior ou superior) ou com localização específica, visando atender a necessidades logísticas, de segurança ou de economicidade, devidamente justificadas no pedido.

6) Negociar e aplicar tarifas de acordo corporativo, sempre que possível.

7) Orçar e reservar sempre tarifas net (sem comissões ou taxas extras) expressamente.

8) Efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do voucher.

9) Gerenciar alterações e cancelamentos de reservas, informando



sobre eventuais custos.

10) Confirmação da reserva em até **24 (vinte e quatro) horas** após a solicitação do CONTRATANTE.

11) O faturamento de despesas hoteleiras, quando solicitadas e aprovadas, deverá ser apenas de tarifas e taxas. Despesas extras serão por conta do hóspede, com pagamento direto no check-out, salvo autorização expressa da autoridade máxima da secretaria, chefe de gabinete e/ou prefeito municipal.

12) Quando a alimentação do hóspede for autorizada na reserva, essa despesa deverá estar discriminada, não sendo permitido o consumo de bebidas alcoólicas.

13) Efetuar alterações e cancelamentos conforme solicitação do CONTRATANTE.

14) Propor alternativas de locais apresentando vantagens.

15) Efetuar o faturamento de cada período com custos detalhados de cada serviço, taxa, tarifa, multa, entre outros.

16) Realizar a reserva de hotéis nacionais e internacionais por meio do sistema de gestão de viagens corporativas, ou por contato direto com o CONTRATANTE, encaminhando um portfólio com opções de hotéis compatíveis com os critérios definidos (localização, categoria, valor da diária, disponibilidade e políticas de cancelamento).

17) A CONTRATADA deverá somente efetivar a reserva após o recebimento da confirmação formal por parte do CONTRATANTE. Em casos de urgência ou ajustes, a comunicação direta com a agência poderá ser utilizada, desde que devidamente registrada por e-mail institucional.

18) Em caso de desistência ou cancelamento de reserva de hospedagem nacional ou internacional, não haverá ônus para a CONTRATANTE quando o cancelamento decorrer de culpa da CONTRATADA ou quando, embora solicitada com antecedência, a CONTRATADA não processar o cancelamento em tempo hábil para garantir a isenção de taxas junto ao fornecedor.

19) Caso a solicitação de cancelamento por parte da CONTRATANTE ocorra fora dos prazos de isenção previstos na política do estabelecimento hoteleiro, a CONTRATANTE arcará com as multas e taxas de no-show efetivamente cobradas, mediante apresentação de comprovante documental da cobrança e declaração de impossibilidade de reembolso ou aproveitamento de crédito.



20) Os Para fins de liquidação e pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado das despesas de hospedagem, devidamente acompanhado dos documentos comprobatórios, contendo obrigatoriamente as seguintes informações discriminadas por serviço:

a. Identificação: Nome completo e CPF/Matrícula de todos os hóspedes atendidos;

b. Dados da Estadia: Nome do estabelecimento hoteleiro, cidade de destino, datas e horários efetivos de *check-in* e *check-out*, e número de diárias cobradas;

c. Detalhamento da Acomodação: Especificação do tipo de quarto utilizado (individual, duplo, triplo, suíte ou adaptado para PCD), discriminando se houve *upgrade* e a respectiva justificativa/custo;

d. Regime de Alimentação e Extras: Descrição clara do regime contratado (apenas café da manhã, meia pensão, pensão completa ou *all-inclusive*), bem como a discriminação apartada de eventuais consumos extras autorizados (frigobar, serviço de quarto, lavanderia), se houver;

e. Composição de Preços (Segregação de Valores): O relatório deverá apresentar de forma separada:

- i. Valor unitário da diária cobrada pelo hotel;
- ii. Valor das taxas hoteleiras e impostos (ex: taxa de turismo, ISS);
- iii. Valor total repassado ao hotel;
- iv. Valor do Desconto de Agenciamento/Transação ofertada pela CONTRATADA.

21) O relatório deverá vir acompanhado, obrigatoriamente, dos seguintes documentos comprobatórios para validação da despesa:

a. Cópia do Voucher emitido pela CONTRATADA contendo as especificações da reserva;

b. Cópia da Fatura/Nota Fiscal ou "Folio" emitido pelo estabelecimento hoteleiro (fornecedor final), comprovando o valor real da diária e dos serviços consumidos, para fins de conferência com o valor cobrado pela CONTRATADA;



c. Mapa comparativo de preços (cotação) com as 3 (três) opções apresentadas no momento da solicitação, demonstrando que a opção faturada foi a de menor preço ou a mais vantajosa para a Administração.

22) Realizar o pagamento aos hotéis, nos prazos estabelecidos, relativos às tarifas de hospedagem nacional ou internacional, ficando expressamente acordado que o CONTRATANTE não terá qualquer responsabilidade, solidária ou subsidiária, por esse pagamento.

