

TERMO DE REFERÊNCIA
SECRETARIA DE GESTÃO-SEMGE
PROCESSO N° 19.555/2025

1. DO OBJETO

1.1. Credenciamento de pessoas jurídicas para o fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo serviços correlatos de reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso para atendimento às diversas Secretarias da Prefeitura Municipal de Aracruz, exceto Secretaria de Saúde-SEMSA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com a Lei Federal nº 14.133/2021.

1.2. A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, mediante procedimento de credenciamento em mercado fluido, com fundamento no art. 74, inciso IV, c/c art. 79, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 48.707/2025, em razão da inviabilidade de competição decorrente da natureza dinâmica do mercado de passagens aéreas, cujos preços são variáveis e definidos pelas companhias aéreas, sendo a vantajosidade aferida no momento de cada demanda específica, com base nas condições tarifárias vigentes.

1.3. Os serviços objeto desta contratação enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de consumo de luxo, conforme Resolução TC nº 368, de 25 de novembro de 2022.

1.5. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas nas plataformas on-line e as constantes deste Termo de Referência, prevalecerão as últimas.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E PRAZOS

2.1. Das especificações e quantidades

2.1.1. Considerando que a prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, não é possível estabelecer previamente o quantitativo exato de bilhetes a serem emitidos. Entretanto, todas as Secretarias participantes foram previamente consultadas, de modo a possibilitar a estimativa individual de suas respectivas necessidades e a definição dos valores máximos previstos para o período de 12 (doze) meses. As especificações e demais informações relativas aos itens objeto desta contratação encontram-se detalhadas na tabela abaixo.



Secretaria Participante	Valor Máximo Estimado Passagens Nacionais	Valor Máximo Estimado Passagens Internacionais	Valor Total Máximo Estimado
Controladoria Geral do Município - CGM	R\$ 15.000,00	-	R\$ 15.000,00
Procuradoria Geral do Município - PROGE	R\$ 15.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 40.000,00
Secretaria Municipal de Agricultura Pecuária e Pesca - SEMAP	R\$ 22.000,00	-	R\$ 22.000,00
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico - SEMDE	R\$ 50.000,00	-	R\$ 50.000,00
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social - SEMDS	R\$ 80.000,00	-	R\$ 80.000,00
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - SEMDUR	R\$ 16.000,00	-	R\$ 16.000,00
Secretaria Municipal de Educação - SEMED	R\$ 60.000,00	-	R\$ 60.000,00
Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude - SEMESP	R\$ 15.000,00	-	R\$ 15.000,00
Secretaria Municipal de Fazenda - SEMFA	R\$ 100.000,00	-	R\$ 100.000,00
Secretaria Municipal de Gestão - SEMGE	R\$ 50.000,00	-	R\$ 50.000,00
Secretaria Municipal de Gestão Estratégica - SEGES	R\$ 30.000,00	-	R\$ 30.000,00
Secretaria Municipal de Governo - SEGOV	R\$ 150.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ 190.000,00
Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMAM	R\$ 10.000,00	-	R\$ 10.000,00
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana - SEMURB	R\$ 25.000,00	-	R\$ 25.000,00
Secretaria Municipal de Obras - SEMOB	R\$ 70.000,00	-	R\$ 70.000,00
Secretaria Municipal de Planejamento - SEMPLA	R\$ 25.000,00	-	R\$ 25.000,00
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos - SEMSUR	R\$ 50.000,00	-	R\$ 50.000,00
Secretaria Municipal de Transformação Digital - STD	R\$ 20.000,00	-	R\$ 20.000,00
Secretaria Municipal de Turismo e Cultura - SEMTUR	R\$ 60.000,00	-	R\$ 60.000,00
Valor Total Máximo Estimado	R\$ 863.000,00	R\$ 65.000,00	R\$ 928.000,00

2.1.2. O valor máximo estimado da contratação é de R\$ 863.000,00 (oitocentos e sessenta e três mil reais) para o fornecimento de passagens aéreas nacionais e de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais) para o fornecimento de passagens aéreas internacionais, totalizando até R\$ 928.000,00 (novecentos e vinte oito mil reais), para o período de 12 (doze) meses.

2.1.3. Estão incluídos nos valores estimados as tarifas dos bilhetes aéreos, as taxas de embarque, eventuais multas decorrentes de remarcações, bem como demais serviços disponibilizados pelas companhias aéreas, tais como marcação de assentos, aquisição de bagagens e contratação de seguros-viagem.

2.1.4. O valor estimado para a presente contratação não indica qualquer compromisso futuro para o Município de Aracruz, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades do Município, sem que isso justifique qualquer indenização à Contratada.



2.1.5. Para cada demanda apresentada, serão pesquisadas as opções de voos disponíveis, com a análise dos respectivos preços, horários, bem como das eventuais conexões ou escalas praticadas pelas companhias aéreas, com vistas à seleção da alternativa mais vantajosa para a Administração, observadas as necessidades do passageiro e a compatibilidade com a agenda institucional a ser cumprida, priorizando-se, sempre que possível, a opção de menor custo.

2.1.6. O modelo de credenciamento adotado prevê que os valores efetivamente contratados serão definidos de acordo com as tarifas vigentes no momento de cada solicitação, sendo assegurada a igualdade de condições entre todas as empresas credenciadas e cadastradas, nos termos do art. 79, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, sendo selecionada aquela que ofertar a melhor condição no momento da viagem, considerando preço, tempo de duração, e outros fatores que poderão impactar na escolha, devendo estas serem devidamente justificadas nos autos.

2.2. Definição dos termos adotados

Para os fins deste instrumento, adotam-se as seguintes definições:

2.2.1. Agenciamento de viagens: serviço prestado por agência de turismo, consistindo na intermediação remunerada ou venda comissionada de passagens aéreas e serviços correlatos, conforme previsto no instrumento convocatório.

2.2.2. Credenciamento: procedimento administrativo público destinado à habilitação de empresas aptas à prestação de serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas, possibilitando a contratação direta pela Administração Pública Municipal, conforme a demanda.

2.2.3. Companhia aérea: empresa autorizada a explorar comercialmente o serviço de transporte aéreo regular de passageiros.

2.2.4. Passagem aérea: serviço de transporte aéreo de passageiros, compreendendo o trecho de ida e volta ou apenas um dos trechos, quando este representar a totalidade da contratação.

2.2.5. Bilhete de passagem: documento emitido pela companhia aérea ou agência de viagens, que compreende a tarifa do serviço de transporte aéreo e a respectiva taxa de embarque.



2.2.6. Tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiros: valor cobrado pela companhia aérea pela prestação do serviço de transporte aéreo, conforme itinerário definido pelo adquirente.

2.2.7. Taxa de embarque: tarifa aeroportuária cobrada em razão da utilização das instalações e serviços dos terminais de passageiros, destinada a remunerar atividades relacionadas ao embarque, desembarque, conforto e segurança dos usuários, sendo arrecadada por intermédio das companhias aéreas.

2.2.8. Trecho: percurso completo entre o local de origem e o destino final da viagem, independentemente da existência de conexões, escalas ou da utilização de mais de uma companhia aérea.

2.2.9. Serviços correlatos: serviços acessórios ao agenciamento de viagens, tais como hospedagem, seguro-viagem, transporte terrestre ou aquaviário, aluguel de veículos, entre outros, quando solicitados pela Administração.

2.2.10. Emissão de passagem: conjunto de procedimentos que envolve a pesquisa, reserva, emissão do bilhete aéreo e marcação de assentos, incluindo eventuais remarcações. Para fins de pagamento, cada solicitação de passagem corresponderá a uma emissão, independentemente da quantidade de trechos, conexões ou companhias aéreas envolvidas.

2.2.11. Remarcação: alteração de datas, horários e/ou trechos de voos constantes em bilhete de passagem já emitido.

2.2.12. Cancelamento: solicitação formal de desistência da utilização de bilhete de passagem emitido.

2.2.13. Solicitante de passagem: servidor formalmente designado pela autoridade competente, responsável pela solicitação, acompanhamento e instrução dos procedimentos administrativos relativos à aquisição de passagens aéreas.

2.2.14. Secretaria participante: unidade da Administração Pública Municipal direta beneficiária e demandante dos serviços de fornecimento de passagens aéreas.

2.2.15. Ordenador de despesa: autoridade legalmente competente para autorizar empenhos, liquidações e pagamentos das despesas decorrentes da contratação, no âmbito da respectiva Unidade Gestora.



2.3. Dos Prazos

2.3.1. O prazo de vigência do Edital para o credenciamento dos interessados será até a data de 31/12/2028, contado a partir da publicação do Edital. Os interessados poderão solicitar o credenciamento, a qualquer tempo, durante a vigência do edital de chamamento público, desde que cumpridos todos os requisitos do presente Edital.

2.3.2. O Termo de Credenciamento emitido para as empresas habilitadas terá validade de até 01 (um) ano, contado a partir da data de publicação, sendo prorrogável, por até 05 (cinco) anos, nos termos do Art. 106, da Lei Federal 14.133/2021.

2.3.3. A prorrogação da validade do Termo de Credenciamento está condicionada ao cumprimento das exigências dispostas no Edital, quanto à execução dos serviços de forma satisfatória, bem como, a apresentação dos documentos de habilitação atualizados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Da Contratação

O presente procedimento tem por objetivo o Credenciamento de empresa(s) especializada(s) na prestação dos serviços de cotação, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, com ou sem conexão, de forma a atender às necessidades operacionais da Administração Pública Municipal de Aracruz/ES.

A aquisição de passagens aéreas é fundamental para viabilizar o deslocamento célere, seguro e eficiente de agentes públicos e servidores municipais no exercício de suas atribuições institucionais. Esses deslocamentos são indispensáveis, sobretudo em situações que exigem a participação em reuniões técnicas, audiências, cursos de capacitação, treinamentos, congressos, visitas técnicas, eventos institucionais, tratativas com outros entes federativos e demais compromissos oficiais fora do Estado e até mesmo, eventualmente fora do país.

Nos últimos anos, o Município de Aracruz tem vivenciado um crescimento expressivo, impulsionado por significativos investimentos públicos e privados. Esse cenário tem demandado uma articulação constante com órgãos estaduais, federais e, em eventuais casos, internacionais. Diante dessa nova dinâmica institucional e econômica, torna-se imprescindível dispor de uma estrutura ágil e eficiente para aquisição de passagens aéreas, garantindo a presença oportuna de representantes municipais em agendas estratégicas de interesse público.

Adicionalmente, a instalação de empresas multinacionais e a implementação de projetos de impacto regional em Aracruz têm gerado uma crescente necessidade de interlocuções com outras unidades da federação e até mesmo com países estrangeiros — realidade já verificada em ocasião anterior. Por essa razão, justifica-se a inclusão de passagens internacionais no escopo da contratação.



A realização do Credenciamento, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, assegura a observância dos princípios da legalidade, isonomia, planejamento, eficiência, economicidade e da busca pela proposta mais vantajosa para a Administração. Essa medida proporciona maior segurança jurídica, além de garantir a contratação de fornecedores qualificados e com preços compatíveis com o mercado.

Considerando o caráter recorrente e, muitas vezes, imprevisível das demandas de deslocamento, a Administração optará pela modalidade de credenciamento, nos termos do art. 79 da Lei nº 14.133/2021. Esse regime possibilita a habilitação contínua de empresas interessadas e aptas a prestar os serviços, de acordo com as condições previamente estabelecidas em edital, conferindo maior agilidade, flexibilidade e competitividade ao processo.

A contratação ora proposta encontra-se plenamente alinhada ao princípio do interesse público, uma vez que viabiliza a presença institucional do Município de Aracruz nos espaços técnicos, políticos e administrativos relevantes à boa governança. Trata-se de medida que transcende a simples logística de transporte, estando diretamente vinculada à efetividade das políticas públicas, à continuidade dos serviços prestados à população e à capacidade de articulação do ente municipal com outras esferas de governo.

Ao assegurar que os agentes públicos possam se deslocar com eficiência e segurança para o cumprimento de suas atribuições, a contratação contribui para o fortalecimento institucional, o aprimoramento da gestão pública e a ampliação da capacidade de resposta às demandas sociais. Nesse contexto, revela-se não apenas conveniente, mas essencial ao pleno funcionamento das atividades administrativas e à promoção do interesse coletivo.

3.2. Da Modalidade

A presente contratação será realizada por meio de credenciamento, com fundamento no art. 74, inciso IV, c/c art. 79, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, em razão da inviabilidade de competição decorrente das características do objeto pretendido.

A contratação de serviços de agenciamento para fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais insere-se em mercado caracterizado como fluido e dinâmico, no qual os preços das tarifas variam continuamente em função de fatores como disponibilidade de assentos, antecedência da compra, condições tarifárias, sazonalidade, rotas, políticas comerciais das companhias aéreas e demais variáveis operacionais.

Nesse contexto, torna-se inviável a seleção de um único fornecedor por meio de procedimento competitivo tradicional, uma vez que a vantajosidade da contratação somente pode ser aferida no momento específico de cada demanda, mediante cotação atualizada junto a múltiplos prestadores habilitados.

Além disso, a contratação simultânea de diversas empresas especializadas amplia a competitividade indireta entre credenciadas e assegura maior eficiência na obtenção das melhores condições tarifárias disponíveis no momento da emissão das passagens, promovendo economicidade, flexibilidade operacional e atendimento tempestivo das necessidades administrativas.



Ressalta-se, ainda, que não haverá cobrança de taxa de agenciamento ou taxa de serviço, limitando-se a remuneração das credenciadas ao valor das tarifas efetivamente emitidas pelas companhias aéreas, circunstância que reforça a adoção do modelo de credenciamento como solução mais adequada ao interesse público.

Assim, considerando a inviabilidade de competição em sentido estrito, a natureza dinâmica do mercado e a necessidade de contratação paralela e não excludente de múltiplos prestadores, justifica-se a adoção do procedimento de credenciamento como hipótese de inexigibilidade de licitação, nos termos da legislação vigente.

4. OBJETIVO DO CREDENCIAMENTO

O presente credenciamento tem por objetivo habilitar, de forma contínua, empresas especializadas e/ou companhias aéreas devidamente qualificadas para o fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com ou sem conexão, destinadas a atender às necessidades de deslocamento de agentes públicos e servidores da Administração Municipal de Aracruz/ES, no exercício de suas atribuições institucionais.

A iniciativa visa assegurar o cumprimento eficiente de atividades administrativas que exijam a presença física de representantes do Município em outras localidades, como reuniões técnicas, audiências, capacitações, eventos oficiais, visitas institucionais, tratativas com entes federativos e demais compromissos de interesse público. Trata-se de medida indispensável para garantir a continuidade das ações governamentais, a articulação interinstitucional e a representação adequada do Município em instâncias decisórias.

O credenciamento caracteriza-se como procedimento não exclusivo e de caráter contínuo, que não gera contratação automática, mas viabiliza a habilitação prévia de empresas interessadas, permitindo à Administração contratar, futuramente, conforme a demanda e mediante critérios de conveniência, oportunidade e economicidade, nos termos do art. 79 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Ao admitir o credenciamento de todas as empresas que atendam aos requisitos previstos no edital, a Administração promove ampla competitividade, garante isonomia no tratamento entre os prestadores, estimula a eficiência operacional, e assegura a prestação dos serviços com qualidade, segurança jurídica e conformidade com o interesse público.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

O presente procedimento visa o Credenciamento de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo a pesquisa, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso, emissão de seguros viagem e suporte operacional



relacionado, com o objetivo de atender às demandas da Administração Pública Municipal de Aracruz/ES.

A contratação abrangerá a prestação de serviços por meio de sistema de credenciamento, permitindo que múltiplas empresas interessadas, que atendam aos critérios estabelecidos no edital, possam ser habilitadas para prestar os serviços conforme a demanda. Essa modalidade garante maior flexibilidade e eficiência, uma vez que se trata de um mercado dinâmico, com oscilações frequentes nos preços e disponibilidade de voos, não sendo possível fixar previamente valores exatos para cada bilhete.

A solução proposta busca assegurar à Administração Pública o acesso contínuo e eficiente a serviços de transporte aéreo, com ampla cobertura geográfica, condições comerciais compatíveis com os preços praticados no mercado e atendimento imediato, especialmente em situações que exijam deslocamento urgente de servidores, gestores ou representantes do Município para outras localidades.

A empresa ou empresas credenciadas deverão disponibilizar equipe capacitada, suporte remoto (telefone, e-mail e/ou aplicativo) e atendimento ágil, garantindo o pleno cumprimento dos prazos, condições contratuais e necessidades da Administração. A prestação dos serviços deverá ser realizada por meio eletrônico, podendo incluir o uso de plataformas digitais de reserva e gestão de passagens, desde que compatíveis com os padrões de segurança, confiabilidade e rastreabilidade exigidos pela Administração Pública.

A contratação visa contemplar as seguintes situações, entre outras:

- Participação de servidores em capacitações, congressos, seminários, eventos institucionais e treinamentos;
- Atos oficiais e reuniões junto a órgãos dos governos estadual e federal;
- Viagens técnicas relacionadas à implementação de políticas públicas, convênios e parcerias;
- Missões institucionais que exijam deslocamentos para localidades nacionais ou internacionais;
- Atendimento a convocações de tribunais, ministérios ou outros órgãos públicos;
- Situações emergenciais ou excepcionais que demandem deslocamentos imediatos.

Dessa forma, a solução proposta busca atender com qualidade, regularidade, segurança e economicidade às necessidades logísticas de deslocamento da Administração Municipal, garantindo a continuidade dos serviços públicos e o fortalecimento da atuação institucional do Município de Aracruz/ES.

5.2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO A SER PRESTADO:

No âmbito da execução contratual, a CONTRATADA deverá:



5.2.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços transacionais de emissão, reemissão (alteração/remarcação), cancelamento e outras atividades correlatas de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais;

5.2.2. Disponibilizar atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana (inclusive sábados, domingos e feriados), por meio de telefone fixo e móvel, correio eletrônico, mensagem via aplicativo e outros recursos que permitam ao CONTRATANTE efetuar emissão e/ou alteração de bilhetes;

5.2.3. Prestar assessoramento para a definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e tarifas promocionais, procedendo, ainda, quando solicitado pelo CONTRATANTE, à filtragem dos resultados por meio de critérios diversos, tais como horários de embarque e desembarque, duração de voo, escalas, conexões, classes, aeroportos, dentre outros;

5.2.4. Pesquisar, antes da emissão do bilhete de passagem, e apresentar ao CONTRATANTE, as tarifas que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, colaborando na definição de melhor roteiro e informando sobre vantagens que o CONTRATANTE possa obter, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados e caso não sendo possível, informar o motivo;

5.2.5. Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, inclusive tarifas promocionais ou tarifas-acordo;

5.2.6. Nas hipóteses de solicitação, pelo CONTRATANTE, apenas do procedimento de reserva, ou seja, sem a formalização de imediata emissão de passagens aéreas, a CONTRATADA deverá efetuar, de forma automática – sem necessidade de nova solicitação por parte do CONTRATANTE – a sua tempestiva renovação, observadas as regras das companhias aéreas, de modo a garantir que as reservas efetuadas sejam renovadas/refeitas durante toda a semana, não podendo haver cobrança de qualquer valor, ao CONTRATANTE, pelos procedimentos de reserva e de renovação de reserva, por parte da CONTRATADA;

5.2.7. A execução dos serviços ocorrerá sob demanda;

5.2.8. Priorizar a reserva e a emissão de passagens de menor preço, nacionais ou internacionais dentre aqueles oferecidos pelas companhias aéreas, inclusive as decorrentes da aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas, para horários compatíveis com a programação da viagem, após prévia emissão de requisição do



CONTRATANTE, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo, atendendo rigorosamente às solicitações do CONTRATANTE em relação ao trecho indicado, companhia aérea escolhida, datas, horários, número do voo, marcação de assento e inclusão de bagagem, se necessário, com utilização de créditos aéreos;

5.2.9. Os bilhetes emitidos deverão conter o nome do passageiro, o número do bilhete, o código localizador, a companhia aérea, os trechos, as datas, os horários e as regras aplicáveis à tarifa, os números de voos, os valores de tarifa, os assentos prioritários, bagagens extra, e a taxa de embarque;

5.2.10. Efetuar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a marcação dos assentos indicados, devendo, em caso de indisponibilidade ou inoperância do sistema eletrônico, adotar as providências necessárias junto aos balcões de atendimento das companhias aéreas no aeroporto, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados. Sempre que houver solicitação de marcação de assento, a CONTRATADA deverá informar previamente ao solicitante eventual custo adicional decorrente dessa escolha;

5.2.11. As reservas, emissões ou cancelamentos deverão ser realizados dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE;

5.2.12. A alteração do bilhete de passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a Administração;

5.2.13. No caso do não cumprimento dos prazos estipulados para a emissão da passagem, conforme itens 9.5.1, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, o fato deverá ser comunicado imediatamente ao CONTRATANTE para prévia autorização ou não da compra da passagem majorada. O não atendimento a esse procedimento implica que tal diferença será glosada pelo CONTRATANTE;

5.2.13.1. Excepcionalmente, em caráter de urgência, a emissão de bilhete de passagem aérea poderá ser solicitada pelo CONTRATANTE, sem a obediência aos prazos previstos nesse item, devendo a CONTRATADA, nesse caso, atender às solicitações com a agilidade requerida.

5.2.14. 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, no-show, bagagem extra, assento prioritário e demais eventualidades;

5.2.15. Verificar, junto às companhias aéreas, e informar ao CONTRATANTE, os valores de multa e diferença tarifária no caso de remarcação e cancelamento de passagens, indicando a situação mais vantajosa, de forma a possibilitar ao CONTRATANTE a comparação e análise da melhor opção, entre solicitar o reembolso ou deixar o bilhete como crédito para futura utilização;

5.2.16. Nas hipóteses de emissão, com posterior cancelamento/alteração, em que as empresas aéreas não cobrem valores ou multa por cancelamento/alteração de bilhete, a CONTRATADA deverá repassar o referido benefício ao CONTRATANTE, não devendo haver cobrança a esse respeito. A cobrança de taxa/multa de cancelamento e/ou alteração de bilhetes pela CONTRATADA deverá vir acompanhada de demonstrativo detalhado da respectiva companhia aérea;

5.2.17. Nos casos em que houver aumento de custo em alternativas viáveis no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, o valor inicial será complementado e, se houver diminuição de custo, deverá ser emitida nota de crédito em favor do CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da solicitação formal;

5.2.18. Assegurar que as passagens aéreas emitidas, sejam em tarifas normais ou promocionais, observem integralmente as regras de validade, remarcação, cancelamento e demais condições estabelecidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e pelas respectivas companhias aéreas, conforme a regulamentação vigente e as condições tarifárias aplicáveis no momento da emissão;

5.2.19. Na emissão de passagens internacionais deverá ser observada a legislação que regulamenta esta e serviços afins, observadas as exigências do país de destino;

5.2.20. Nas passagens aéreas internacionais a CONTRATADA deverá prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão das passagens;

5.2.21. Nas passagens aéreas para o exterior, a CONTRATADA deverá providenciar a emissão do seguro de assistência em viagem internacional;



5.2.21.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pelo CONTRATANTE, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, junto a seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 431, 12 de novembro de 2021, da Superintendência de Seguros Privados;

5.2.22. Permitir a gestão e o acompanhamento de todas as viagens programadas pela CONTRATANTE, com fluxo de aprovação e relatórios gerenciais das atividades;

5.2.23. Emitir relatórios gerenciais detalhados sempre que houver a efetivação de demanda, em formato .xls e .pdf, que possibilitem ao CONTRATANTE a realização de fiscalização e auditorias nas reservas efetuadas num determinado período;

5.2.24. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens;

5.2.25. Indicar o nome de 2 (dois) empregados/representantes da empresa junto ao Município e responsáveis por atender às demandas, objeto do contrato, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da assinatura do Termo de Credenciamento;

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1.1. Podem participar do credenciamento as empresas que possuam em sua classificação de atividades natureza compatível com o objeto licitado, e que atendam às exigências legais e regulamentares pertinentes à sua atuação.

6.1.2. A empresa interessada deverá comprovar, no momento do credenciamento, que atende aos seguintes requisitos:

a) Habilitação Jurídica:

- Comprovante de Inscrição no CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações subsequentes devidamente registradas, ata de Assembleia que elegeu a atual diretoria, ou outro ato de nomeação do representante legal;

b) Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Municipal da sede da empresa;



- Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Municipal de Aracruz-ES;
- Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Estadual da sede da Empresa;
- Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Federal;
- Prova de regularidade fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- Prova de regularidade quanto a débitos trabalhistas;

c) Qualificação Econômica Financeira:

- Certidão Negativa de Falência

d) Qualificação Técnica:

- Certificado de Cadastro da empresa no CADASTUR – sistema de cadastro de prestadores de serviços turísticos do Ministério do Turismo, conforme exigência legal para atuação no setor - Documento obrigatório apenas para as agências de viagens/turismo.
- Comprovação de registro na ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) - Documento obrigatório apenas para as Companhias aéreas.
- Atestado de capacidade técnica – Documento obrigatório para as agência e companhias aéreas - compatível com o objeto desta licitação, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devendo constar, obrigatoriamente:
 - a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
 - b) Endereço completo;
 - c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado;
 - d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone.

e) Documentos Complementares:

- Declaração de que a empresa atende a todas as exigências legais e regulamentares pertinentes à sua atuação;
- Declaração de que cumpre as disposições do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- Declaração de inexistência de fatos impeditivos para a contratação com órgão público;
- Termo de compromisso de prestar os serviços em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- Indicação do representante legal da proponente, com a respectiva documentação (procuração ou documento equivalente, inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Inscrição no Registro Geral do Instituto de Identificação – Carteira de Identidade), para praticar todos os atos necessários em nome do empresa, em todas as etapas deste Credenciamento e para o exercício de



direitos e assunção de obrigações decorrentes do Contrato de Prestação de Serviços/ Termo de Credenciamento ou outro documento substituto.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

8. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

8.1. Não haverá exigência de garantia da contratação, nos termos do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO - COTAÇÃO MAIS VANTAJOSA COM RODÍZIO DE OPORTUNIDADES

9.1. Princípios gerais

O sistema de rodízio terá por finalidade exclusivamente estabelecer a ordem de convocação das empresas credenciadas para apresentação de cotações, assegurando tratamento isonômico entre os participantes do credenciamento. Para garantir a observância dos princípios da economicidade, isonomia, eficiência e rastreabilidade, as aquisições de passagens aéreas serão realizadas mediante seleção da proposta mais vantajosa entre as empresas convocadas, em procedimento combinado com o rodízio de oportunidades, o qual assegura a distribuição equitativa, ao longo do tempo, das chances de participação entre todas as empresas credenciadas.

9.2. Regras operacionais do rodízio e da cotação

9.2.1. Ordem do rodízio — o rodízio é uma lista ordenada por ordem de credenciamento (cronológica). Todo novo credenciado é inserido no final da lista.

9.2.2. Convocação para cotação — Para cada solicitação de emissão de bilhetes, serão convocadas, de forma simultânea e formal, até o limite máximo de 04 (quatro) empresas credenciadas, observada a ordem previamente estabelecida no sistema de rodízio. A convocação terá por finalidade a apresentação de cotações para atendimento da demanda específica, assegurando-se a rotatividade entre os credenciados e a observância dos princípios da isonomia, economicidade e eficiência.



- Se houver até 04 (quatro) credenciadas ativas, todas serão convocadas.
- Se houver mais de 04 (quatro), serão convocadas as 04 (quatro) primeiras da lista na ordem do rodízio.

9.2.2.1 - Nas convocações subsequentes, o rodízio continuará a partir da empresa imediatamente seguinte à última convocada, de modo a assegurar isonomia de oportunidades entre as credenciadas.

9.2.3. Documentação da convocação — a convocação será registrada com data/hora, lista de firmas convidadas e prazo para resposta, e arquivada para fins de auditoria.

9.2.4. Critério de escolha — A escolha da proposta a ser contratada observará sempre a solução mais vantajosa para a Administração, considerada de forma conjunta:

- a compatibilidade dos horários dos voos com a agenda institucional a ser cumprida;
- a duração total do deslocamento;
- a existência, quantidade e duração de escalas ou conexões;
- a adequação logística da alternativa apresentada ao interesse público envolvido na viagem;
- e o custo global da solução ofertada, considerados eventuais impactos operacionais decorrentes da escolha.

A seleção da proposta não ficará restrita exclusivamente ao menor preço nominal do bilhete, devendo ser considerada a alternativa que melhor atenda à finalidade pública da viagem, mediante justificativa expressa nos autos do processo administrativo correspondente.

O sistema de rodízio não constitui critério de escolha automática da empresa contratada, servindo apenas como mecanismo de organização da ordem de convocação entre os credenciados.

Sempre que houver preterição da proposta de menor preço, a decisão deverá ser devidamente motivada, demonstrando-se a vantajosidade da alternativa selecionada para a Administração.

9.2.5. Empate de preços — Havendo empate na classificação dos valores, será adotado como critério o disposto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, nesta ordem:

I - disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;



II - avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

III - desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento vigente à época;

IV - desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

Persistindo o empate, será realizado sorteio público, por meio de sorteador eletrônico, com registro em gravação audiovisual, a qual será disponibilizada a todos os interessados, assegurando-se a transparência e a publicidade do procedimento.

9.2.6. Atualização do rodízio após adjudicação — a empresa vencedora da cotação será registrada como executora do serviço e movida para o final da lista do rodízio, independentemente do valor da aquisição. As empresas não selecionadas permanecem em suas posições.

9.2.7. Limitação de participantes — A convocação para cada cotação será limitada a, no máximo, 04 (quatro) empresas, ainda que exista número superior de credenciadas ativas. Tal limitação tem por finalidade assegurar maior celeridade, eficiência e adequada gestão do procedimento, sem prejuízo da competitividade e da isonomia entre os participantes.

O quantitativo máximo de 04 (quatro) empresas foi estabelecido com base na capacidade operacional da Administração para o adequado gerenciamento das convocações e análise das propostas, bem como na expectativa de otimização dos prazos e da eficiência administrativa, podendo ser revisto a qualquer tempo, mediante justificativa técnica devidamente formalizada.

9.3. Condicionantes e extensão dos serviços

9.3.1. Autorização prévia — a prestação dos serviços somente ocorrerá mediante prévia e expressa autorização/solicitação da Secretaria de Gestão ou da unidade requisitante.

9.3.2. Serviços derivados / complementares — a credenciada selecionada para executar o serviço principal ficará vinculada à execução de todos os serviços derivados necessários (remarcações, cancelamentos, reembolsos, emissão de seguros, suporte, etc.), nos prazos e condições previstos em contrato.



9.4. Regularidade, suspensão e reativação

9.4.1. Manutenção de regularidade — a permanência no rodízio exige a manutenção, durante toda a vigência, da documentação de regularidade fiscal, trabalhista e demais exigidas no credenciamento.

9.4.2. Notificação para regularização — havendo irregularidade, a Administração notificará a credenciada para saneamento no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

9.4.3. Efeitos da não regularização — concluído o prazo sem regularização ou defesa aceita, a empresa poderá ser excluída do rodízio, sujeita às medidas e sanções previstas no Edital e na Lei nº 14.133/2021.

9.4.4. Reintegração após regularização — se a empresa regularizar sua situação dentro do prazo concedido, será reativada no sistema de rodízio. Para efeitos operacionais e de previsibilidade, a reativação dar-se-á com a inclusão da empresa no final da lista de rodízio ativa.

9.4.5. Descredenciamento — em caso de descredenciamento formal (pedido do credenciado, perda de habilitação, descumprimento contratual, sanção de impedimento/inidoneidade) a empresa somente poderá reingressar por nova solicitação de credenciamento, sendo então incluída no final da lista.

9.5. Prazos de atendimento

9.5.1. A contagem dos prazos para atendimento inicia-se a partir do recebimento da autorização/solicitação pela unidade requisitante.

A seguir estão os prazos máximos exigidos para execução das principais etapas:

Etapa do Serviço	Descrição	Prazo Máximo para Execução	Observações
Cotação	Apresentação de valores por trecho, entre os credenciados	Até 2 horas úteis após a solicitação	Em dias úteis; preferencialmente por e-mail. Urgências podem demandar resposta em até 1 hora.



Reserva de Passagem Nacional	Bloqueio do assento e tarifa, sem emissão de bilhete	Até 2 horas após a escolha da proposta	Válida por até 24h, conforme regra da companhia aérea.
Reserva de Passagem Internacional	Idem ao item anterior, aplicável a voos internacionais	Até 4 horas após escolha da proposta	As regras de reserva internacional variam conforme o destino e a companhia.
Emissão de Bilhete Nacional	Concretização da compra e envio do bilhete	Até 3 horas após aprovação/autorização da compra	Pode ser menor em situações emergenciais.
Emissão de Bilhete Internacional	Idem ao anterior, para voos internacionais	Até 6 horas após aprovação/autorização	Pode ser ampliado mediante justificativa.
Remarcação de Passagem Nacional	Alteração de data, horário ou destino	Até 6 horas úteis após solicitação	Observando as regras da tarifa adquirida e eventual cobrança de diferenças.
Remarcação de Passagem Internacional	Idem ao item anterior, para voos internacionais	Até 12 horas úteis após solicitação	Prazos dependem do fuso horário e da política da companhia.
Cancelamento de Bilhete Nacional	Anulação da emissão e solicitação de reembolso ou crédito	Até 6 horas úteis após solicitação	Reembolso condicionado à política tarifária.
Cancelamento de Bilhete Internacional	Idem ao item anterior, para bilhetes internacionais	Até 12 horas úteis após solicitação	Podem incidir taxas administrativas maiores.
Solicitação de Reembolso	Registro da solicitação de devolução dos valores pagos	Até 3 dias úteis após confirmação do cancelamento	O prazo para restituição depende da companhia (geralmente 30 dias).
Atendimento a Emergências (24h)	Suporte fora do expediente (noites, urgência)	Imediato a até 2 horas, conforme urgência	Disponibilização de canal ativo (telefone/WhatsApp/e-mail) com plantão.



	finais de semana, feriados)		
Envio de Relatórios Mensais	Compilado das passagens emitidas, canceladas, reembolsadas etc.	Até o 5º dia útil do mês subsequente	Para fins de controle e prestação de contas da Administração.
Resposta a Demandas Administrativas	Esclarecimentos solicitados pela contratante (documentação, comprovantes, etc.)	Até 2 dias úteis	Podem ser solicitados dados adicionais de voos ou justificativas de cobrança.

Observação: os prazos de remarcação, cancelamento e reembolso podem depender de procedimentos e prazos das companhias aéreas; a contratada deve agir de forma diligente para obter a solução mais célere e acompanhar o processo até a sua conclusão.

9.6. Registro e transparência

9.6.1. Todas as cotações, propostas, comunicações e decisões deverão ser registradas eletronicamente com data/hora e justificativas, mantendo-se arquivos para controle interno e auditoria.

9.6.2. A Administração poderá, a qualquer tempo e sem desonerar a contratada, fiscalizar integralmente a execução dos serviços (designação de fiscal conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021).

9.7. Sanções e medidas administrativas

As infrações e as sanções aplicáveis seguem o previsto no Edital e no Termo de Credenciamento (inclusive advertência, multa, impedimento de contratar, declaração de inidoneidade e demais medidas previstas na Lei nº 14.133/2021), observados contraditório e ampla defesa.

9.8. Da operacionalização do sistema de rodízio entre credenciados

9.8.1. O sistema de rodízio entre as empresas credenciadas será gerenciado pela Secretaria Municipal de Gestão – SEMGE, responsável pelo controle da ordem de



convocação das empresas aptas à apresentação de cotações, com vistas a assegurar tratamento isonômico entre os credenciados.

9.8.2. Para cada demanda de emissão de passagens aéreas, a Unidade Requisitante deverá instaurar processo administrativo próprio e solicitar à SEMGE a ordem atualizada das empresas credenciadas aptas à apresentação de cotação, sendo indicadas as 04 (quatro) primeiras classificadas na sequência do rodízio.

9.8.3. Os procedimentos de cotação, eventual negociação, escolha dos voos, solicitação de reserva, emissão de passagens, remarcação, cancelamento e demais providências acessórias necessárias à execução do objeto serão realizados diretamente pela Secretaria Participante/Requisitante, sem intermédio da Secretaria Municipal de Gestão – SEMGE, ressalvadas as atribuições específicas desta quanto à gestão do rodízio entre as empresas credenciadas.

9.8.4. Após a conclusão do procedimento de cotação e definição da empresa selecionada, a Unidade Requisitante deverá comunicar formalmente à SEMGE o resultado da escolha, para fins de atualização da ordem de rodízio, com o reposicionamento da empresa vencedora ao final da lista de convocação.

9.8.5. A gestão centralizada do rodízio pela SEMGE justifica-se pela necessidade de garantir equilíbrio na distribuição das oportunidades entre as empresas credenciadas, considerando que nem todas as Secretarias Municipais realizam deslocamentos com a mesma frequência, o que poderia comprometer a rotatividade equitativa entre os credenciados caso o controle fosse descentralizado.

9.8.6. Na hipótese de solicitações simultâneas de cotação por duas ou mais Secretarias Municipais, será encaminhada a mesma relação de empresas aptas à apresentação de propostas, permanecendo inalterada a ordem do rodízio até a efetiva formalização da contratação. Somente após a confirmação da contratação será realizada a atualização da ordem sequencial para as próximas convocações.

10. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1. O contrato ou o instrumento hábil para este fim deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.



10.1.1. 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, via e-mail (prioritariamente) ou whatsapp, para esse fim.

10.2. A execução da presente contratação deverá ser acompanhada e fiscalizada por fiscal(is) designados, conforme art. 117 da Lei 14.133/2021, ou pelos respectivos substitutos, que será(ão) designado(s) pela Secretaria Requisitante.

10.2.1. O Fiscal Titular será exercido por servidor devidamente indicado pela unidade demandante e formalmente designado pela Administração, para acompanhar a entrega dos objetos conforme este Termo de Referência.

10.3. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo do município de Aracruz e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer inconsistência.

10.4. A Administração reserva-se o direito de, sem restringir a responsabilidade da contratada, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os fornecimentos objeto desta contratação.

11. REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA E DO REAJUSTE

11.1. A remuneração da CONTRATADA pela prestação dos serviços de agenciamento de viagens ocorrerá exclusivamente mediante o ressarcimento dos valores correspondentes às tarifas das passagens aéreas efetivamente emitidas, acrescidas apenas das taxas aeroportuárias obrigatórias e demais encargos legalmente instituídos pelas companhias aéreas, conforme praticados no momento da emissão.

11.2. Não haverá incidência de reajuste contratual, tendo em vista que a presente contratação não contempla remuneração por taxa de agenciamento, taxa de serviço ou qualquer outra forma de remuneração pela intermediação, limitando-se o pagamento ao ressarcimento dos valores das passagens efetivamente adquiridas.

11.3. Os valores das passagens aéreas não se sujeitam a reajuste por parte da Administração, por se tratarem de preços definidos dinamicamente pelas companhias aéreas, sob regulação da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, variando conforme disponibilidade de assentos, antecedência da compra, condições tarifárias e demais fatores de mercado.



11.4. As variações nos valores das tarifas decorrentes das condições comerciais praticadas pelas companhias aéreas no momento da cotação e emissão não caracterizam reajuste contratual, tratando-se de mera oscilação de preços de mercado.

11.5. Fica expressamente vedada a cobrança de quaisquer valores adicionais a título de taxa de agenciamento, taxa de serviço, taxa administrativa, DU, Fee, RAV, ou qualquer outra denominação equivalente relativa à intermediação dos serviços objeto da contratação, devendo a CONTRATADA considerar, na formulação de sua proposta, todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto.

11.67. Eventuais diferenças de valores decorrentes exclusivamente de remarcações autorizadas, cancelamentos ou aplicação de multas tarifárias pelas companhias aéreas poderão ser faturadas, desde que previamente autorizadas pela Administração e devidamente comprovadas mediante documentação idônea.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada, devidamente credenciada, obriga-se a cumprir integralmente as disposições deste Termo de Credenciamento e da legislação aplicável, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando-se, entre outras, as seguintes responsabilidades:

12.1. Execução dos serviços

12.1.1. Iniciar a execução dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis a contar da formalização do Termo de Credenciamento.

12.2.1. Executar os serviços em conformidade com as condições, prazos e especificações estabelecidos neste Termo de Referência e no respectivo Contrato de Credenciamento.

12.3.1. Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, conforme solicitação do Contratante, observadas as condições de tarifa, rotas, escalas, conexões e horários.

12.4.1. Encaminhar ao Contratante, junto com a Nota Fiscal, os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e o relatório de adimplemento de encargos, quando exigido.

12.2. Responsabilidade e qualidade

12.2.1. Garantir a qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos serviços prestados e materiais empregados, em conformidade com a legislação vigente.

12.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios, defeitos, danos ou prejuízos decorrentes da execução do objeto, inclusive perante terceiros, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990).



12.2.3. Refazer, corrigir, substituir ou adequar, às suas expensas, os serviços em que se verifiquem falhas ou desconformidades, no prazo estabelecido pelo Contratante.

12.2.4. Responder civilmente por todos e quaisquer danos materiais ou morais causados ao Município de Aracruz ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou representantes.

12.3. Comunicação e atendimento

12.3.1. Comunicar ao Contratante, imediatamente ou no prazo máximo de 1 (um) dia útil, qualquer irregularidade, ocorrência anormal, acidente, atraso ou fato que possa comprometer a execução dos serviços, apresentando justificativas e documentação comprobatória.

12.3.2. Disponibilizar atendimento personalizado e imediato ao Contratante, com fornecimento de números de telefone, e-mail e demais canais de comunicação, inclusive aos finais de semana e feriados, comunicando eventuais alterações de contato no prazo de até 1 (um) dia útil.

12.3.3. Atender, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, contadas do recebimento da comunicação, toda e qualquer reclamação apresentada pelo Contratante, prestando esclarecimentos e promovendo as correções ou adequações necessárias.

12.3.4. Quando solicitado, designar preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, informando nome completo, CPF, telefone e e-mail de contato, bem como substituto em suas ausências.

12.4. Obrigações contratuais e legais

12.4.1. Manter, durante toda a vigência do Termo de Credenciamento, as condições de habilitação e qualificação exigidas, atualizando suas informações cadastrais sempre que necessário.

12.4.2. Cumprir integralmente todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e sociais decorrentes da execução contratual, não implicando qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e o Município de Aracruz.

12.4.3. Não permitir a utilização de trabalho de menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, bem como o trabalho de menores de 18 (dezoito) anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.

12.4.4. Cumprir as normas de segurança, higiene, disciplina e controle de acesso às dependências do Contratante, sempre que necessário.

12.4.5. Conduzir os serviços em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, as determinações da Administração e os preceitos da boa técnica.

12.5. Proteção de dados e sigilo

12.5.1. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações obtidas em razão da execução contratual, sendo vedada sua reprodução, divulgação ou utilização sem o prévio e expresso consentimento do Contratante.



12.5.2. Adotar medidas técnicas e administrativas eficazes para a proteção de dados pessoais tratados em decorrência da execução contratual, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

12.5.3. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na LGPD, responsabilizando-se pelo uso adequado das informações acessadas.

12.6. Obrigações específicas da execução dos serviços de passagens aéreas

12.6.1. Prestar todas as informações necessárias para perfeita execução dos serviços, incluindo: aeroportos de embarque e desembarque, percurso, datas, horários, escalas ou conexões, nomes dos passageiros e demais dados relevantes.

12.6.2. Providenciar, quando houver não utilização total ou parcial de bilhete, o respectivo crédito ou reembolso em favor do Contratante, nos prazos estipulados (até 7 dias para crédito de trecho e até 45 dias para reembolso), sob pena de glosa.

12.6.3. Disponibilizar sistema ou ferramenta tecnológica que permita ao Contratante consultar voos, assentos, preços, efetuar reservas, emissões, cancelamentos e remarcações de bilhetes, por meio de credenciais de acesso fornecidas pela Contratada.

12.6.4. Customizar tarifas e condições de aquisição e remarcação de bilhetes, atendendo às peculiaridades da Administração Pública, com vistas à economicidade.

12.6.5. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de cancelamentos ou remarcações, salvo quando originados por solicitação do Contratante.

12.6.6. Prestar apoio administrativo junto às companhias aéreas para fins de solicitação de assistência material, acomodação, remarcação ou reembolso das passagens, nos casos de atraso, cancelamento ou alteração de voos, inclusive quando decorrentes de condições meteorológicas, operacionais ou outras situações alheias à vontade da Administração, observadas as regras estabelecidas pela ANAC e pelas respectivas companhias aéreas.

12.7. Disposições finais

7.1. A Contratada deverá cumprir fielmente todas as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. O descumprimento injustificado das obrigações poderá ensejar a aplicação das sanções previstas em lei e neste Termo de Credenciamento, observado o devido processo administrativo.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Contratante, representado pelo Município de Aracruz, obriga-se a cumprir e fazer cumprir as disposições previstas neste Termo de Credenciamento, cabendo-lhe, entre outras, as seguintes atribuições:



13.1. Acompanhamento e fiscalização

13.1.1. Designar formalmente gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.

13.1.2. Monitorar continuamente a qualidade dos serviços, anotando em registro próprio as ocorrências que exijam medidas corretivas, bem como comunicando à Contratada, por escrito, todas as irregularidades constatadas.

13.1.3. Intervir, quando necessário, para correção de falhas ou aplicação de sanções, caso verificado descumprimento contratual ou degeneração da qualidade dos serviços.

13.1.4. Ressalvar que a fiscalização exercida pelo Contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade na execução dos serviços, não implicando em corresponsabilidade do Município ou de seus agentes.

13.2. Recebimento e controle da execução

13.2.1. Receber o objeto contratado nas condições e prazos estabelecidos.

13.2.2. Notificar a Contratada sobre vícios, defeitos ou desconformidades verificadas no objeto, para que proceda à substituição, correção ou reparo, às suas expensas.

13.2.3. Comunicar à Contratada, quando houver controvérsia quanto à dimensão, qualidade ou quantidade do objeto, para emissão de Nota Fiscal referente à parcela incontroversa da execução, nos termos do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.3. Facilitação e suporte

13.3.1. Proporcionar à Contratada todas as facilidades necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, inclusive prestando as informações e os esclarecimentos que forem solicitados.

13.3.2. Emitir decisões sobre todas as solicitações e reclamações apresentadas pela Contratada, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, protelatórios ou sem relevância para a execução do ajuste.

13.4. Gestão orçamentária e financeira

13.4.1. Alocar os recursos orçamentários e financeiros indispensáveis à execução da contratação.

13.4.2. Efetuar o pagamento devido à Contratada, nas formas, prazos e condições estabelecidas neste Termo de Credenciamento.

13.4.3. Restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato nos casos de força maior, caso fortuito, fato do príncipe ou fatos imprevisíveis (ou previsíveis de consequências incalculáveis), observada a repartição objetiva de riscos definida na contratação.

13.5. Medidas administrativas



13.5.1. Aplicar à Contratada as sanções previstas em lei e neste Termo de Credenciamento, quando cabíveis.

13.5.2. Adotar as providências necessárias em caso de descumprimento de obrigações contratuais por parte da Contratada.

14. DAS SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial da contratação;
- b) der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total da contratação;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, §2º, da Lei Federal nº 14.133/21;
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima desta contratação, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/21;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima desta contratação, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme art. 156, §5º, da Lei Federal nº 14.133/21.
- d) Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;



e) Ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias de atraso, fica autorizado à contratante a rescisão contratual por culpa da contratada, convertendo-se a multa em compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

f) Aplicam-se no contrato as multas compensatórias previstas no Termo de Referência.

14.3. A aplicação das sanções previstas nesta contratação não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei Federal nº 14.133/21);

14.4. Todas as sanções previstas na contratação poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei Federal nº 14.133/21);

14.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/21);

14.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei Federal nº 14.133/21);

14.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

14.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133/21, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

14.5.1. Na aplicação das sanções serão considerados os aspectos elencados no art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/21.

14.5.2. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

14.5.3. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

15. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

15.1. Pelo fornecimento do objeto, A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o preço referente aos preços unitários constantes da contratação concernentes apenas aos



serviços prestados.

15.1.1. A Contratada deverá proceder a abertura de um processo eletrônico no site da Prefeitura – <http://www.aracruz.es.gov.br>, solicitando pagamento e encaminhando o referido processo para a Secretaria Requisitante.

15.1.2. Obrigatoriamente deverá ser anexado ao requerimento de pagamento:

- a) Nota Fiscal/fatura;
- b) Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Federal;
- c) Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Municipal da sede da empresa;
- d) Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Municipal de Aracruz-ES;
- e) Prova de regularidade fiscal relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- f) Prova de regularidade fiscal junto à fazenda pública Estadual da sede da Empresa;
- g) Prova de regularidade quanto a débitos trabalhistas;
- h) Relatório/Protocolo/Espelho de documentos expedidos;

15.1.3. Após o protocolo, conferidos os valores solicitados e atestadas a(s) nota(s) pelo fiscal, realizar-se-á o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias.

15.2. Ocorrendo erros na apresentação dos documentos fiscais ou outra circunstância impeditiva, eles serão devolvidos à empresa CONTRATADA para correção, sendo que o recebimento definitivo será suspenso, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento fiscal, devidamente corrigido.

15.3. A NOTA FISCAL ELETRÔNICA/NOTA FISCAL deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados quando na proposta, assim como, o número da contratação, os objetos, os valores unitários e totais.

15.4. Em caso de irregularidade(s) no item do objeto entregue e/ou na documentação fiscal o prazo de pagamento será contado a partir da correspondente regularização.

15.5. Para a efetivação do pagamento, a CONTRATADA deverá manter as condições relativas à proposta de preço e a habilitação.

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

15.7. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo contratado, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

16. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS



16.1. As despesas decorrentes das futuras e eventuais execuções do Credenciamento correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento da Secretaria Requisitante, pelo prazo de 12 (doze) meses, validade do Termo de Credenciamento, cujo programa de trabalho e elemento de despesa específica constará da respectiva Nota de Empenho, sendo indicada apenas, no ato da Execução do Credenciamento, mas, sugerida conforme abaixo:

Classificação Funcional: 14.122.0046.2.0.149 - Gerência de Despesa Essenciais dos Vários Setores

Natureza da Despesa: 3.3.90.39.00 – Outros Serviços Terceiros Pessoa Jurídica

Fonte: 1.500.0000.0000 – Recursos Ordinários – Exercício Corrente

Ou

Classificação Funcional: 14.122.0046.2.0.149 - Gerência de Despesa Essenciais dos Vários Setores

Natureza da Despesa: 3.3.90.33.00 – Passagens e Despesas com Locomoção

Fonte: 1.500.0000.0000 – Recursos Ordinários – Exercício Corrente

17. DA ANULAÇÃO, DA REVOGAÇÃO E DO DESCREDENCIAMENTO

17.1. O edital de credenciamento poderá ser anulado, a qualquer tempo, em caso de vício de legalidade, ou revogado, por motivos de conveniência e de oportunidade da administração.

17.2. Na hipótese de anulação do edital de credenciamento, os instrumentos que dele resultaram ficarão sujeitos ao disposto nos art. 147 ao art. 150 da Lei nº 14.133, de 2021.

17.3. A revogação do edital de credenciamento não repercutirá nos instrumentos já celebrados que dele resultaram.

17.4. Será realizado o descredenciamento quando houver:

17.4.1. pedido formalizado pelo credenciado, no prazo de até 90 (noventa) dias;

17.4.2. perda das condições de habilitação do credenciado;

17.4.3. descumprimento injustificado do contrato pelo contratado; e

17.4.4. sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade superveniente ao credenciamento.

17.5. O pedido de descredenciamento de que trata o item 17.4.1 não desincumbirá o credenciado do cumprimento de eventuais contratos assumidos e das responsabilidades deles recorrentes.

17.6. Nas hipóteses previstas nos subitens 17.4.2 e 17.4.3, além do descredenciamento, deverá ser aberto processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, para possível aplicação de penalidade, na forma estabelecida na legislação.



17.7. Se houver a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até decisão no sentido de rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize a sua situação.

17.8. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou no interesse da administração, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional que estiver irregular.

18. DA RESPONSABILIDADE PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

18.1. O presente documento foi elaborado pelo(a) servidor(a) Tatiane de Souza Ramos, matrícula nº 31228.

19. DA DISPOSIÇÃO GERAL

19.1. O credenciamento não garante exclusividade na contratação dos serviços, ficando a Prefeitura de Aracruz com a prerrogativa de contratar outras empresas conforme a necessidade e conveniência administrativa.

19.2. A empresa credenciada deverá observar todas as disposições legais e regulamentares que regem a sua atuação, bem como as orientações e exigências estabelecidas pela Prefeitura de Aracruz.

19.1 Naquilo em que for omissa o instrumento a ser elaborado, reger-se-á pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e pelas condições estabelecidas no Termo de Referência, independentemente de transcrição.

Aracruz/ES, 27 de março de 2026.

Tatiane de Souza Ramos

Matrícula nº 31228

Responsável pela ELABORAÇÃO deste Termo de Referência

MARCUS VINICIUS SOUZA COELHO

Secretário Municipal de Gestão

Decreto n.º 48.394, de 09/04/2025

Responsável pela APROVAÇÃO deste Termo de Referência



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://aracruz.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 31003000300036003600330036003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARCUS VINICIUS SOUZA COELHO** em 27/03/2026 13:38

Checksum: **F61107ADDF6439F6543B69D4889AF64DC364EE294F7911A2506E59D865D389E4**

Assinado eletronicamente por **TATIANE DE SOUZA RAMOS** em 27/03/2026 16:01

Checksum: **566E1156C2F09A328256AE271E4B9F537AA6DE1BA46B9A47B58C74B478746900**



Autenticar documento em <https://aracruz.prefeiturasempapel.com.br/autenticidade>
com o identificador 31003000300036003600330036003A00540052004100, Documento assinado
digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.