



TERMO DE REFERÊNCIA Nº 001/SEDE/2026

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Versão D



Autenticado digitalmente por JAQUELINE PAULI LYRA COELHO.
Documento Nº: 614848.3688711-8999 - consulta à autenticidade em
<https://siga.navbrasil.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=614848.3688711-8999>



SDDPO202600936A

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTROLE DE REVISÕES

Elaboração:	HELENA MAGALHÃES PRATES	Matrícula:	18.750-10	Rubrica:	
Validação:	JAQUELINE PAULI LYRA COELHO	Matrícula:	19.090-21	Rubrica:	
Aprovação:	JEFFERSON LUIS FERREIRA MARTINS	Matrícula:	98.408-72	Rubrica:	
Rev.	Descrição	Data	Responsável	Matrícula	Rubrica
B	Inclusão dos itens 4.10, 4.11, 4.12, 6, 8	18/06/2026	Helena e Jaqueline		
B	Alteração dos itens 1.6, 3.7, 4.2, 5.4, 17.1	18/06/2026	Helena e Jaqueline		
B	Excluir o item 4.17.4	18/06/2026	Helena e Jaqueline		
C	Alteração item 1.1	26/06/2026	Helena		
D	Exclusões dos itens 3.5, 3.6, 4.2, 24.3, 24.4, 24.5, 26.1 e 26.2. Alterações nos itens 6.3, 6.4.1, 7.1.2, 7.1.3, 29.1 a 29.6. Inclusão dos itens 3.4, 5.6.2, 6.4.2, 6.5, 6.7, 7.1, 8, 9.5.4 a 9.5.6, 12.2, 16, 17, 19, 20, 21, 24, 25.1 e 27.3.	31/07/2026	Jaqueline		



SUMÁRIO

1. DO OBJETO	3
2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO	5
3. DO FUNDAMENTO LEGAL	5
4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	6
5. SEGURO VIAGEM.....	7
6. DO SISTEMA INFORMATIZADO	8
7. DOS PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS:	9
8. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DOS PREÇOS	9
9. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS, FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO	10
10. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	12
11. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	13
12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	15
13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	17
14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA	17
15. ESPECIFICAÇÕES OPERACIONAIS	17
16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	20
17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	21
18. DA SUBCONTRATAÇÃO	22
19. DA PARTICIPAÇÃO DE ME E EPP	22
20. DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS.....	22
21. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS	23
22. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL	23
23. DA RESCISÃO CONTRATUAL	23
24. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	23
25. O RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO	25
26. DO PAGAMENTO	25
27. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS	28
28. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO	28
29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	31
30. DAS PENALIDADES ESPECÍFICAS RELACIONADAS À COTAÇÃO, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, RESERVA E TARIFAS:.....	31
31. DA MATRIZ DE RISCOS.....	31
32. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	32
33. ANEXOS	32



1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de agenciamento de viagens nacionais e internacionais, compreendendo cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens, bem como serviços correlatos, incluindo seguro-viagem quando aplicável.

Item	Descrição / Especificação	Unidade	Quantidade
1	Cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagem nacionais, fluvial e/ou terrestre – percursos domésticos	Serviço	Sob demanda
2	Cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagem internacionais e seguro-viagem – percursos internacionais	Serviço	Sob demanda

1.2. Os serviços de agenciamento de viagens compreendem cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de:

1.3. Bilhetes de passagem e seguro-viagem, para o modal aéreo, nos deslocamentos internacionais.

1.4. Bilhetes de passagem, para os modais aéreo, fluvial e/ou terrestre, nos deslocamentos domésticos.

1.5. Considerar-se-á o assessoramento na prestação de informações sobre frequência e horário de partida dos diversos meios de transporte, orientações para o melhor roteiro e informações sobre tarifas promocionais, dentre outras, como atividades complementares, inerentes ao objeto contratado de prestação de serviços de agenciamento de viagens.

1.6. Os serviços que se pretende contratar são considerados comuns, de natureza continuada e necessários para garantir o cumprimento das missões, não podendo sofrer solução de continuidade, fato que acarretaria prejuízos às atividades vinculadas à CONTRATANTE.



1.7. Os profissionais indicados pela CONTRATADA, bem como os prepostos, que realizarão a prestação dos serviços solicitados pela CONTRATANTE, deverão:

- 1.7.1. possuir conhecimento na área e autonomia mínima para tomar decisões e responder por ela;
- 1.7.2. prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e das tarifas promocionais à retirada dos bilhetes;
- 1.7.3. encaminhar pelo menos as 3 (três) cotações de menor valor de aquisição de horários e valores das companhias aéreas que operam o trecho pretendido de forma padrão a ser definida entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, nos prazos de até 2 (duas) horas para bilhetes domésticos e para bilhetes internacionais. As cotações encaminhadas fora dos prazos estipulados deverão ser justificadas, podendo sofrer sanções administrativas;
- 1.7.4. repassar integralmente a CONTRATANTE todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas; e
- 1.7.5. sempre que solicitado pela CONTRATANTE, fornecer a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea.

1.8. Para fins de formulação da proposta, estimativa de preços e julgamento, adota-se o quantitativo anual estimado de 2.080 passagens nacionais, 20 passagens internacionais e 2.100 operações de viagem agenciada, sem que isso represente obrigação mínima de contratação, uma vez que a execução ocorrerá sob demanda.

1.9. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

1.10. O contrato terá vigência pelo período de 30 (trinta) meses, contado a partir da data da assinatura do Termo de Contrato podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 71 da Lei nº 13.303/2016.



1.11. Havendo divergências entre o exposto na tabela do item 1.1 e as descrições dos serviços, prevalecerão as informações constantes no presente Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A realização das viagens em conjunto com as demais ações da instituição, visa ao atendimento das necessidades relativas ao desempenho das atividades da CONTRATANTE, bem como visa assegurar adequado deslocamento de dirigentes, empregados, conselheiros, colaboradores e convidados da CONTRATANTE, garantindo economicidade, eficiência, segurança e continuidade administrativa.

2.2. A solução de agenciamento possibilita: Centralização e controle das solicitações, Transparência na formação de preços, Atendimento emergencial, Relatórios gerenciais e controle de economicidade.

2.3. A escolha pelo tipo de transporte justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento.

3. DO FUNDAMENTO LEGAL

3.1. Lei nº 13.303/16 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública.

3.2. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

3.3. Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de dados (LGPD).

3.4. Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 e suas alterações, que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo.

3.5. Aplicam-se subsidiariamente as boas práticas de governança, gestão de riscos, planejamento e controle adotadas pela Administração Pública, desde que compatíveis com a Lei nº 13.303/2016.



4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1. A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de agenciamento de viagens compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras nos trechos e horários estabelecidos.
- 4.2. A comunicação entre as partes poderá ser realizada por telefone, e-mail, aplicativo de mensagens ou outro meio formal de contato previamente acordado entre as partes.
- 4.3. Os orçamentos complementares deverão ser enviados por e-mail ou outra forma de contato, para conferência, aprovação e posterior formalização.
- 4.4. Passagens e outros serviços deste objeto de contratação deverão ser entregues via e-mail dentro do prazo de até 02 (duas) horas da confirmação/aprovação.
- 4.5. Serão repassadas à CONTRATANTE as menores tarifas que a CONTRATADA obtiver junto às companhias de transporte e demais serviços relacionados, inclusive as tarifas-acordo porventura negociadas e/ou as tarifas promocionais.
- 4.6. Deverão ser entregues todos os documentos fiscais das companhias aéreas, rodoviárias e demais serviços relacionados, relativas às tarifas constantes das faturas cobradas, no momento de sua apresentação para pagamento.
- 4.7. Havendo diferença em desfavor da CONTRATANTE, entre o valor cobrado e o valor informado pelos fornecedores, a CONTRATADA deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de notas de crédito, até o mês subsequente ao evento.



4.8. Quando a Remuneração do Agente de Viagem (RAV) for superior a 0 (zero), seu pagamento será devido exclusivamente pela emissão da solicitação de viagem, após a aprovação da CONTRATANTE, sendo devida uma única RAV por viagem agenciada, independentemente da quantidade de bilhetes emitidos para a mesma solicitação ou das alterações posteriores, tais como remarcações, cancelamentos, reemissões ou utilização de créditos, observadas as disposições deste Termo de Referência.

4.9. Caso a Remuneração do Agente de Viagem (RAV) ofertada seja igual a 0 (zero), não haverá pagamento a esse título, permanecendo esse valor inalterado durante toda a vigência contratual, inclusive em suas prorrogações.

4.10. Todos os cálculos de retenção de impostos na fonte deverão vir já calculadas por fornecedor e detalhada conforme a legislação.

4.11. Em caso de cancelamento ou remarcação deverão ser seguidas as regras tarifárias vigentes para o bilhete adquirido.

5. SEGURO VIAGEM

5.1. O seguro-viagem será contratado quando exigido por norma interna, pelo país de destino ou mediante solicitação da unidade demandante.

5.2. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 2 (duas) horas após a formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, junto a sociedades seguradoras autorizadas pela SUSEP, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as normas vigentes expedidas pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), bem como as coberturas mínimas aplicáveis ao seguro viagem.

5.3. A CONTRATADA DEVERÁ emitir a apólice ou voucher, no prazo de até 2 (duas) horas após autorização pela CONTRATANTE.

5.4. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.



5.5. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

6. DO SISTEMA INFORMATIZADO

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado, sem custo adicional, com acesso via internet e disponibilidade 24x7, a ser utilizado pelos usuários da CONTRATANTE, devidamente autorizados e treinados, e deverá prover acesso às tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta e comparação de informações, de acordo com o trecho e período procurados.

6.2. A empresa deverá fornecer relatórios de dados de viagens, no formato CSV e/ou JSON, via API ou arquivos que possam ser extraídos pela CONTRATANTE a qualquer momento, contendo pelo menos os seguintes dados:

- a) Identificador da viagem;
- b) Data de emissão do bilhete;
- c) Nome do passageiro;
- d) Trechos de viagem;
- e) Datas e horários;
- f) Número do voo;
- g) Localizador;
- h) Procedência/origem;
- i) Destino;
- j) Custo do bilhete;
- k) Custo da taxa de embarque;
- l) CIA Aérea
- m) Volumes de bagagem inclusos na passagem;
- n) Volumes de bagagem adicionais;
- o) Remarcação (s/n);
- p) Custo da remarcação;
- q) No Show;

6.3. O sistema informatizado deverá permitir o registro, rastreabilidade e comprovação das reservas de passagens aéreas, incluindo data, horário, valor tarifário, prazo de validade da reserva e companhia aérea responsável.



6.4. O sistema deverá manter histórico auditável das cotações realizadas, evidenciando a aplicação de acordos comerciais e tarifas promocionais, quando existentes.

7. DOS PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS:

7.1. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento às demandas encaminhadas pela CONTRATANTE no menor prazo possível, observando critérios

7.2. de prioridade, urgência e continuidade do serviço.

7.3. Fica estabelecido o prazo máximo de até 2 (duas) horas, contadas do acionamento formal da CONTRATADA, como limite para a adoção das providências necessárias ao atendimento da solicitação.

7.4. Ressalta-se que o referido prazo constitui limite máximo de tolerância, não devendo ser utilizado como prazo padrão de resposta, sendo esperado que os atendimentos sejam realizados com a maior celeridade possível, sempre que as condições operacionais assim permitirem.

8. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DOS PREÇOS

8.1. Quando a remuneração do agente de viagens (RAV) for superior a 0 (zero), poderá ser reajustada, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta ou do último reajuste concedido, mediante a aplicação da variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, observada a legislação vigente.

8.2. O reajuste previsto no item anterior incidirá exclusivamente sobre o valor da Remuneração do Agente de Viagens (RAV), não alcançando os valores das passagens aéreas, e demais serviços adquiridos em nome da CONTRATANTE, cujos preços são definidos pelos respectivos fornecedores.



8.3. Caso a contratada apresente remuneração do agente de viagem (RAV) inferior a 0 (zero), o valor correspondente ao desconto ofertado permanecerá fixo e inalterável durante toda a vigência contratual, inclusive em suas prorrogações, não sendo objeto de reajuste, revisão ou qualquer outra forma de recomposição, ressalvadas as hipóteses de reequilíbrio econômico-financeiro previstas em lei.

9. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS, FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

9.2. O regime de execução da contratação será o de empreitada por preço unitário.

9.2.1. A adoção do regime de empreitada por preço unitário justifica-se em razão de o objeto consistir na prestação de serviços continuados cuja demanda ocorre de forma variável ao longo da vigência contratual, não sendo possível definir previamente a quantidade exata de serviços que será efetivamente utilizada pela CONTRATANTE. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá de acordo com os serviços efetivamente prestados, considerando os quantitativos efetivamente demandados, o que proporciona maior aderência às necessidades operacionais da CONTRATANTE, evita pagamentos por serviços não executados e assegura a obtenção da proposta mais vantajosa.

9.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

9.4. O critério de julgamento será o de menor preço global, considerado simultaneamente com o menor valor da remuneração do agente de viagens (RAV).



9.5. A adoção do critério de julgamento pelo menor preço global, considerando simultaneamente o menor valor da Remuneração do Agente de Viagens (RAV), justifica-se por proporcionar a seleção da proposta mais vantajosa para a CONTRATANTE, uma vez que a remuneração da agência constitui o principal componente sujeito à competição entre os licitantes, enquanto os valores das passagens aéreas variam de acordo com as tarifas praticadas pelas companhias aéreas, não sendo passíveis de fixação ou padronização pela Administração. Dessa forma, o critério adotado assegura a comparação objetiva das propostas, preserva a isonomia entre os licitantes e promove a obtenção da melhor relação custo-benefício durante a execução contratual.

9.6. Para fins de elaboração e julgamento das propostas, os valores estimados referentes aos repasses de passagens, taxas de embarque e demais serviços correlatos serão previamente definidos pela CONTRATANTE e constarão da planilha de proposta. Caberá à licitante preencher exclusivamente o valor unitário da Remuneração do Agente de Viagens, RAV, sendo o valor global da proposta calculado a partir da soma dos valores de repasse previamente informados pela CONTRATANTE com a RAV ofertada.

9.7. Para fins de aceitabilidade das propostas, considerando que a licitante preencherá exclusivamente o valor unitário da RAV e que o valor global será calculado automaticamente com base nos valores de repasse previamente definidos pela CONTRATANTE, serão analisados, de forma cumulativa:

9.8. o valor global da proposta, que deverá ser igual ou inferior ao orçamento estimado da contratação; e

9.9. o valor unitário da Remuneração do Agente de Viagens (RAV), que deverá ser igual ou inferior ao valor unitário estimado pela CONTRATANTE.

9.10. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valor global ou valor unitário da Remuneração do Agente de Viagens (RAV) superior aos respectivos valores estimados pela CONTRATANTE, bem como aquelas que apresentarem preços manifestamente inexequíveis, observado o disposto na Lei nº 13.303/2016.



9.11. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor preço global, observado o critério de julgamento estabelecido neste Termo de Referência, desde que os valores global e unitário da Remuneração do Agente de Viagens (RAV) sejam considerados aceitáveis, na forma prevista neste instrumento.

9.12. O orçamento estimado da contratação será mantido sob sigilo durante o procedimento licitatório, nos termos do art. 34 da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da NAV Brasil, permanecendo acessível apenas aos agentes públicos responsáveis pela condução do certame e aos órgãos de controle interno e externo competentes.

9.13. O sigilo do orçamento tem por finalidade preservar a competitividade do certame, estimular a apresentação de propostas mais vantajosas para a CONTRATANTE e evitar o balizamento de preços pelos licitantes.

10. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. As exigências de qualificação técnica visam assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência, capacidade operacional e estrutura tecnológica compatíveis com a complexidade dos serviços de agenciamento de viagens corporativas objeto desta contratação. A comprovação de experiência anterior, da capacidade de operacionalização do volume mínimo de emissões e da disponibilização de plataforma eletrônica de gestão de viagens busca mitigar riscos à execução contratual, garantindo a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços, sem impor restrições indevidas à competitividade, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

10.2. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação satisfatória de serviços de agenciamento de viagens corporativas, contemplando, no mínimo, atividades de cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e gestão de créditos de passagens aéreas nacionais e/ou internacionais.

10.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a execução dos serviços descritos no subitem anterior por período mínimo de 12 (doze) meses.



10.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a operacionalização de, no mínimo, 1.050 (mil e cinquenta) emissões de passagens aéreas no período de 12 (doze) meses.

10.5. A licitante deverá apresentar documentação comprobatória de que dispõe de plataforma eletrônica própria para gestão de viagens corporativas, acessível via internet, permitindo o acesso aos usuários autorizados pela CONTRATANTE e possibilitando, no mínimo:

- a) pesquisa e cotação de passagens aéreas;
- b) consulta de voos, horários e tarifas;
- c) realização de reservas;
- d) acompanhamento das solicitações de viagem;
- e) acesso ao histórico de reservas e emissões;
- f) extração de relatórios gerenciais e operacionais.

10.6. A comprovação de que trata o subitem anterior poderá ser realizada mediante apresentação de documentação técnica, manual do sistema, catálogo, declaração do fabricante ou da própria licitante, acompanhada de evidências que demonstrem as funcionalidades exigidas, sem prejuízo da realização de diligências pela CONTRATANTE.

10.7. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação dos requisitos de qualificação técnica, desde que os documentos demonstrem compatibilidade com as características, o porte e a complexidade do objeto da contratação.

10.8. A contratante poderá realizar diligências para verificar a autenticidade das informações apresentadas e a efetiva execução dos serviços constantes dos atestados e demais documentos de habilitação técnica.

11. REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.1. Certidão negativa de falência ou insolvência civil, expedida pelo Distribuidor Judicial da sede da licitante, Justiça Comum.



11.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

11.2.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

11.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/ estatuto social.

NOTA: o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou devidamente extraído do SPED – Sistema Público de Escrituração Contábil. Em se tratando de Sociedade Simples constituída nos termos dos arts. 997 e 998 do Código Civil, tais documentos deverão estar registrados em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

11.3. O licitante deverá apresentar os índices de Liquidez e Endividamento, de modo que a comprovação da boa situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um).

11.4. As exigências de qualificação econômico-financeira previstas neste item têm por finalidade verificar a capacidade da licitante para assumir e cumprir as obrigações decorrentes da contratação, reduzindo o risco de inadimplemento e assegurando a continuidade e a adequada execução dos serviços de agenciamento de viagens.

11.5. Os índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente superiores a 1 constituem parâmetros destinados a avaliar a situação financeira da empresa, sendo considerados proporcionais à natureza, ao vulto e aos riscos da contratação, em observância à Súmula nº 289 do Tribunal de Contas da União.

11.6. As licitantes que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 em qualquer dos referidos índices deverão comprovar patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% do valor estimado da contratação, não sendo exigida a comprovação de capital social integralizado mínimo.



12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. Este Termo de Referência é anexo e parte inseparável do respectivo Edital e do Termo de Contrato, devendo suas disposições serem observadas e cumpridas pela empresa CONTRATADA, durante toda a vigência contratual, não cabendo alegar desconhecimento sobre este documento, em hipótese alguma.

12.2. Este documento tem a finalidade de apresentar os requisitos técnicos e especificações operacionais mínimos necessários para a contratação de empresa especializada em serviços de agenciamento de viagens, que compreendem cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagem, no modal aéreo, nos trechos internacionais, e nos modais aéreo, fluvial e/ou terrestre, nos trechos domésticos, além da emissão de seguro- viagem, para as viagens internacionais.

12.3. A contratação pretendida visa atender às necessidades de deslocamento de membros do Conselho de Administração (CA), do Conselho Fiscal (CF), do Comitê de Auditoria (COAUD), da Diretoria Executiva (DIREX), empregados (e seus dependentes, quando previsto em norma), contratados especiais para o exercício exclusivo de Cargo em Comissão, bolsistas práticos, membros do Sindicato convocados para participar de comissão paritária, empregados ou servidores requisitados de outras empresas e órgãos, convidados e colaboradores eventuais.

12.4. Os serviços de agenciamento de viagens serão realizados de forma remota e prestados para todos os locais onde haja atuação da CONTRATANTE.

12.5. Sem custo adicional para a CONTRATANTE, a empresa CONTRATADA deverá integrar-se plenamente aos sistemas corporativos adotados pela CONTRATANTE ou por empresa por ela contratada, devendo utilizar obrigatoriamente os sistemas computacionais definidos pela CONTRATANTE para a execução e gestão dos serviços de agenciamento de viagens nacionais e internacionais.

12.6. A integração referida no caput deverá abranger, no mínimo, os processos de concessão, solicitação, registro, acompanhamento, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e controle de passagens aéreas nacionais e internacionais, bem como a gestão do processo de viagens da CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, diárias, comprovações e reembolsos.



12.7. O sistema informatizado utilizado deverá disponibilizar link online integrado ao sistema informatizado que permita à CONTRATANTE consultar, cotar, comparar e selecionar passagens aéreas nacionais e internacionais, com acesso às tarifas disponíveis no mercado no momento da pesquisa.

12.8. É obrigatório o cadastro, no sistema informatizado, de todos os acordos comerciais, convênios, tarifas negociadas e condições especiais eventualmente mantidos pela CONTRATADA junto às companhias aéreas nacionais e internacionais, de forma a assegurar que as cotações reflitam sempre a menor tarifa disponível no mercado, inclusive aquelas decorrentes de acordos corporativos.

12.9. A cotação, seleção, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais deverão ser realizadas, obrigatoriamente, por meio do sistema informatizado integrado disponibilizado à CONTRATADA, utilizando o link online, de forma a assegurar a rastreabilidade das operações, o cumprimento dos fluxos de aprovação estabelecidos e a transparência na aquisição dos serviços.

12.10. A emissão de passagens aéreas deverá ocorrer exclusivamente em ambiente online, por intermédio do sistema informatizado disponibilizado à CONTRATADA, sendo vedada a realização de emissões por canais alternativos, inclusive atendimento manual ou offline, exceto nos casos de indisponibilidade comprovada do próprio link online ou do sistema de viagens, bem como nos casos de necessidade e conveniência da CONTRATANTE.

12.11. Nos casos excepcionais previstos no item anterior, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento por meio alternativo, devendo registrar a ocorrência, justificar a excepcionalidade e garantir a posterior integração das informações e documentos ao sistema informatizado da CONTRATANTE. Para fins deste item, considera-se atendimento por meio alternativo aquele realizado por **e-mail, telefone ou aplicativo de mensagens**, desde que, nos casos de atendimento realizados por telefone ou aplicativo de mensagens, seja efetuado o devido registro formal das tratativas por e-mail, contendo as informações necessárias à rastreabilidade da solicitação, tais como data, horário, solicitante, demanda apresentada, providências adotadas e demais registros pertinentes.



12.12. Nos casos de viagens urgentes ou estratégicas, a CONTRATADA deverá priorizar a imediata efetivação da reserva, garantindo a retenção da tarifa até a manifestação definitiva da CONTRATANTE quanto à emissão do bilhete.

12.13. A CONTRATADA deverá adotar todas as providências técnicas necessárias para assegurar a interoperabilidade, compatibilidade, rastreabilidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações, observadas as diretrizes tecnológicas e os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.14. Todos os custos necessários à integração, operação, manutenção, atualização, reservas e suporte técnico dos sistemas referidos neste item estarão integralmente incluídos na proposta apresentada, não sendo admitida, em hipótese alguma, a cobrança de valores adicionais.

13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

13.1. A execução dos serviços deverá priorizar processos eletrônicos, emissão digital de documentos, relatórios em meio eletrônico e redução do uso de papel, sempre que possível. A contratada deverá adotar boas práticas de racionalização de recursos administrativos e de apoio à gestão eficiente dos deslocamentos corporativos, em consonância com diretrizes de sustentabilidade aplicáveis à Administração Pública.

14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

14.1. O contrato terá vigência pelo período de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura do Termo de Contrato podendo ser prorrogado por interesse das partes até 60 (sessenta) meses, conforme artigo 71 da Lei nº 13.303/2016.

15. ESPECIFICAÇÕES OPERACIONAIS

15.1. A CONTRATADA disponibilizará bilhetes de passagem com preços de tarifas normais ou promocionais, sempre que houver oferta no mercado, ou especiais, quando se tratar de grupo de passageiros.



15.2. A efetivação de reservas de passagens aéreas solicitadas pela CONTRATANTE será considerada atividade prioritária, devendo ser realizada imediatamente após a solicitação, observados os prazos praticados pela companhia aérea.

15.3. A não realização da reserva, quando decorrente de falha operacional da CONTRATADA, será objeto de aferição conforme os critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), podendo caracterizar descumprimento contratual e sujeitar a CONTRATADA às medidas cabíveis, inclusive à aplicação de glosas, quando previstas no IMR, e das penalidades estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

15.4. A CONTRATADA informará ao responsável pela solicitação do serviço, quanto à disponibilidade para retirada do bilhete de passagem, com o código de transmissão, sem custo adicional.

15.5. Em relação ao atendimento de solicitação de serviço, a CONTRATADA emitirá o bilhete de passagem aérea nacional ou internacional no prazo máximo de 2 (duas) horas.

15.6. Nas situações de urgência, o prazo máximo para emitir o bilhete será de 30 (trinta) minutos.

15.7. Na ocorrência de bilhete de passagem ou trecho de viagem já pago e não utilizado pela CONTRATANTE, os valores serão deduzidos até o mês subsequente à ocorrência do evento, por meio de carta de crédito, juntando planilha explicativa, contendo número do bilhete, nome do usuário, valor da tarifa, valor da taxa de embarque, multas e/ou deduções.

15.8. Para cálculo de indenização, serão considerados os valores impressos no bilhete de passagem ou trecho de viagem não utilizado, além de multas e deduções comprovadas.

15.9. A CONTRATANTE não responderá solidária, nem subsidiariamente, por reembolso não efetivado pela empresa aérea a CONTRATADA.



15.10. Referente a passagens, quando de um mesmo indivíduo e solicitado em conjunto os percursos ou passagens de ida e volta, ainda que os deslocamentos sejam realizados em companhias aéreas diferentes (ex.: trecho ida pela empresa Azul e de volta pela empresa Gol), um possível cancelamento ou remarcação desta, serão considerados como uma única solicitação.

15.11. O atendimento será efetuado nos dias úteis, em horário comercial, considerando o padrão de horário de expediente da CONTRATANTE.

15.12. Deverá ser garantido atendimento fora do horário comercial, inclusive em finais de semana e feriados, observados os mesmos prazos, níveis de serviço e penalidades aplicáveis ao atendimento em horário comercial, conforme previsto neste Termo de Referência.

15.13. Os pedidos de cancelamentos de bilhetes não-utilizados, total ou parcialmente, ocorridos por mudança de planos em atenção à necessidade do serviço, desde que estejam no prazo de cancelamento concedido pelas companhias aéreas, terrestres ou fluviais – os quais deverão ser devidamente comprovados pela CONTRATADA – implicarão em cancelamento sem ônus à CONTRATANTE e não serão incluídas no faturamento.

15.14. Considera-se composição das demandas passíveis de serem feitas pela CONTRATANTE com relação a uma viagem: cotação, emissão, reserva, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, bem como marcação de assento, check-in e serviços de transporte complementares.

15.15. Dessa forma, a CONTRATANTE, ao demandar a emissão de um bilhete, está dando início a uma “viagem” a ser “agenciada” pela CONTRATADA até a sua conclusão ou até o seu cancelamento.

15.15.1. Exemplo: Se a CONTRATANTE requer a emissão de um bilhete aéreo, depois demanda a remarcação da data de embarque e, por fim, pede o cancelamento do bilhete, o particular contratado terá executado apenas um “Serviço de Agenciamento”, e será, portanto, remunerado com valor equivalente a apenas uma unidade de preço único fixado no contrato para esse tipo de serviço.



15.16. Passagem compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação, conforme disposto na solicitação da passagem.

15.17. Trecho compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões.

15.18. Solicitação de reembolso (passagem aérea emitida e não utilizada) é inerente ao cancelamento da passagem, portanto inclusa no serviço de agenciamento de viagem.

15.19. O valor ofertado pela prestação do serviço de agenciamento de viagens deverá ser único, independentemente de se tratar de passagem aérea nacional ou internacional, rodoviária, fluvial e contratação de seguros.

15.20. Do valor ofertado pela prestação do serviço de agenciamento de viagens já deverão estar discriminados todos os impostos, taxas, encargos, bem como quaisquer outras despesas diretas e indiretas.

15.21. A proponente deverá declarar em sua proposta que o valor da tarifa da passagem emitida/remarcada e da contratação do seguro-viagem, não poderá ser superior àquela praticada para a venda via internet, inclusive tarifa promocional ou reduzida, na data, trecho e horário escolhido.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Realizar o pagamento à CONTRATADA, na forma estabelecida no Termo de Contrato.

16.2. Notificar formalmente à CONTRATADA, quando constatada qualquer irregularidade durante a execução dos serviços, concedendo prazo para correção.

16.3. Notificar formalmente à CONTRATADA, quanto aplicação de eventual cominação, fundamentada em cláusula do respectivo Edital, Termo de Contrato e/ou deste Termo de Referência.

16.4. Exercer a fiscalização do contrato, a qualquer momento e sem aviso prévio, por meio da comissão de gestão e fiscalização do contrato, nomeada por meio de Ato Administrativo específico.



16.5. Disponibilizar à CONTRATADA toda a legislação, normativos, instruções e programas de trabalho de sua competência, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Cumprir e atender com presteza todas as exigências da fiscalização, especialmente aquelas relativas aos prazos de atendimento dos serviços solicitados.

17.2. Zelar pela boa e completa prestação dos serviços e facilitar a ampla ação da comissão de gestão e fiscalização do contrato.

17.3. Executar os serviços com esmero, por meio de profissionais idôneos e capacitados, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários venham a cometer no desempenho de suas funções.

17.3.1. A comissão de gestão e fiscalização do contrato poderá solicitar a substituição de profissionais da empresa CONTRATADA, caso julgar conveniente, em razão da manutenção da ordem e segurança, ou em função da insuficiência técnica.

17.4. Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações ou documentos da CONTRATANTE de que venha a tomar conhecimento ou que lhe venham a ser confiados, não podendo divulgar, revelar ou reproduzir tais dados, informações ou documentos, sob qualquer pretexto.

17.5. Dar ciência à comissão de gestão e fiscalização do contrato, imediatamente, via e-mail, sobre qualquer anormalidade que verificar, durante a execução dos serviços.

17.6. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, pontualmente, para a comissão de gestão e fiscalização do contrato.

17.7. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto contratado.

17.8. Arcar com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus profissionais, durante a execução dos serviços contratados.



17.9. Manter o efetivo de pessoal suficiente para execução do objeto contratado, inclusive em razão de férias, descanso semanal, licença, greve, desídia ou demissão.

17.10. Cumprir e fazer cumprir todas as cláusulas e condições estabelecidas no Edital, neste Termo de Referência e no Termo de Contrato.

17.11. Determinar e orientar aos seus profissionais que cumpram todas as orientações e procedimentos estabelecidos e recomendados pela comissão de gestão e fiscalização do contrato, com ordem, disciplina e eficiência.

17.12. Por meio de documento formal à comissão de gestão e fiscalização do contrato, indicar preposto, devidamente habilitado, com poderes para deliberar em tudo que se relacione com a execução dos serviços, inclusive dispondo de carimbo de identificação, para assinatura em documentos que se relacionem com a execução do contrato e a rotina de atividade.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

19. DA PARTICIPAÇÃO DE ME E EPP

19.1. A presente contratação deverá ocorrer mediante ampla concorrência, não sendo, desta feita, para participação exclusiva de microempresas - ME e empresas de pequeno porte – EPP, uma vez que o valor da mesma ultrapassa o valor de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), valor máximo previsto pela Lei Complementar nº 123/2006, em seu art. 48, inciso I, como parâmetro para a adoção obrigatória.

20. DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

20.1. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas, considerando que a execução do objeto exige estrutura empresarial organizada, disponibilidade contínua dos serviços, operação de plataforma tecnológica, integração com os sistemas da CONTRATANTE e assunção integral das responsabilidades operacionais, administrativas e contratuais pela futura contratada, características que não se mostram compatíveis com a forma de atuação cooperativista para esta contratação.



21. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

21.1. É vedada a participação de empresas em consórcio, uma vez que o objeto não apresenta uma complexidade ou vulto que justifique essa forma de participação.

22. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

22.1. As condições para a alteração contratual estabelecidas conforme o teor do art. 81, da Lei nº 13.303/2016, serão estabelecidas na Minuta de Termo de Contrato.

23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

23.1. As hipóteses de rescisão contratual serão estabelecidas na Minuta de Termo de Contrato.

24. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

24.1. A gestão e a fiscalização da execução do contrato serão exercidas por comissão designada pela CONTRATANTE, por meio de ato administrativo específico, competindo-lhe acompanhar, controlar e fiscalizar a execução do objeto contratado, verificando a conformidade dos serviços prestados, dos procedimentos adotados e dos recursos empregados, de forma a assegurar o fiel cumprimento das obrigações contratuais.

24.2. No início da vigência contratual, será realizada reunião entre a comissão de gestão e fiscalização e o representante da CONTRATADA, com a finalidade de alinhar os procedimentos relativos à execução do contrato, esclarecer as responsabilidades das partes e definir os canais de comunicação.

24.2.1. A reunião será registrada em ata, que integrará o processo administrativo de gestão do contrato.

24.3. A fiscalização da execução contratual será realizada com base nos critérios estabelecidos neste Termo de Referência e poderá utilizar os relatórios gerados pelo sistema informatizado previsto nos itens 4.14 e/ou 6.5, especialmente para verificar:

- a) a aderência à menor tarifa de mercado;
- b) a utilização dos acordos comerciais cadastrados;



- c) a efetividade das reservas realizadas;
- d) eventuais perdas tarifárias atribuíveis à CONTRATADA;
- e) outros indicadores necessários ao acompanhamento da execução contratual.

24.4. Constatado subdimensionamento da produtividade pactuada, sem prejuízo da qualidade dos serviços, a comissão de gestão e fiscalização comunicará o fato à autoridade competente para adoção das providências cabíveis, inclusive eventual adequação contratual.

24.5. Compete à comissão de gestão e fiscalização:

- a) acompanhar, supervisionar e fiscalizar a execução do contrato;
- b) zelar pelo cumprimento integral das obrigações contratuais;
- c) comunicar à CONTRATADA as deficiências ou irregularidades verificadas, preferencialmente por escrito, fixando prazo para sua regularização, sem prejuízo de comunicações verbais ou por e-mail em situações rotineiras ou urgentes;
- d) solicitar à CONTRATADA, sempre que necessário, documentos e informações relacionados à execução do contrato;
- e) impedir a execução de serviços estranhos ao objeto contratado;
- f) avaliar periodicamente o desempenho da CONTRATADA, registrando os resultados no processo administrativo de gestão do contrato;
- g) sugerir aperfeiçoamentos de procedimentos que contribuam para maior eficiência, economicidade, segurança e qualidade da execução contratual;
- h) informar à unidade competente os valores passíveis de glosa, desconto ou aplicação de penalidades, indicando a respectiva fundamentação;
- i) propor à autoridade competente a aplicação das sanções cabíveis, bem como a suspensão total ou parcial da execução contratual, quando constatadas irregularidades que assim o justifiquem.

24.6. A comissão de gestão e fiscalização poderá reunir-se, sempre que necessário, com representantes da CONTRATADA para tratar de ajustes operacionais, aperfeiçoamento dos procedimentos de trabalho ou solução de ocorrências verificadas durante a execução contratual, devendo as deliberações ser registradas em ata, quando produzirem efeitos sobre a execução do contrato.

24.7. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução integral do objeto contratado, inclusive perante terceiros, permanecendo esta responsável pelos danos causados em decorrência de ação ou omissão na prestação dos serviços.



24.8. A eventual omissão, total ou parcial, da comissão de gestão e fiscalização no exercício de suas atribuições não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais, legais e regulamentares.

25. O RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

25.1. Após a fiscalização dos serviços prestados, o gestor ou, na ausência deste, o gestor substituto indicará à CONTRATADA que os serviços estão em conformidade com as especificações do Termo de Referência e que está autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

25.2. A indicação de conformidade da execução do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

25.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta e no contrato, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do serviço, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

26. DO PAGAMENTO

26.1. A Nota Fiscal e a Fatura deverão discriminar, separadamente, os valores correspondentes ao repasse de passagens, taxas de embarque, seguro-viagem, taxa de agenciamento, bem como eventuais créditos, cancelamentos, reembolsos e deduções aplicáveis.

26.2. A emissão da Nota Fiscal e Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço conforme este Termo de Referência.

26.3. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal e fatura com o valor exato dimensionado.

26.4. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal e Fatura.



26.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal e Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e da NAV Brasil;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

26.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal e Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

26.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

26.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

26.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

26.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.



26.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

26.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

26.12. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

26.13. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário empregado público da ativa da entidade contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

26.14. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

26.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$



27. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

27.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) será utilizado como mecanismo de aferição objetiva do desempenho contratual, permitindo a avaliação da qualidade e da tempestividade dos serviços prestados pela CONTRATADA, conforme anexo III deste Termo de Referência.

27.2. A repercussão financeira decorrente do IMR ocorrerá somente quando houver parcela remuneratória da CONTRATADA passível de glosa, não alcançando valores correspondentes ao repasse de passagens aéreas ou outros valores que não constituam remuneração pela prestação dos serviços de agenciamento.

27.3. Na hipótese de inexistência de parcela remuneratória passível de glosa, o resultado apurado no IMR será utilizado como elemento de avaliação da execução contratual e poderá fundamentar a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, quando caracterizado descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

28. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

28.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos após a assinatura do presente instrumento, "Garantia de Execução do Contrato", correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor global do contrato, com vigência não inferior à do contrato, acrescida de 90 (noventa) dias para o recebimento definitivo, podendo ser prestada nas modalidades de caução em dinheiro, fiança bancária ou Seguro-Garantia, este último emitido por sociedade seguradora autorizada a operar pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e em conformidade com a regulamentação vigente, sob pena de aplicação das sanções previstas neste instrumento.

28.2. Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do contrato, a CONTRATANTE executará a garantia prestada pela CONTRATADA, caso seus créditos não sejam suficientes para quitar os prejuízos sofridos, bem como as penalidades de multas aplicadas.



28.3. Quaisquer alterações promovidas no contrato, ainda que não modifiquem seu prazo ou valor, acarretarão a necessidade de a CONTRATADA apresentar endosso à garantia prestada para assegurar a sua execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do correspondente termo de aditamento contratual.

28.4. No caso de acréscimo de quantitativo ao objeto do contrato, o endosso a ser apresentado deve considerar a modificação do valor contratual.

28.5. A garantia prestada assegura o pleno cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações contraídas no Contrato, bem como:

- a) Ressarcir a CONTRATANTE de quaisquer prejuízos decorrentes de sua rescisão unilateral e injustificada;
- b) Cobrir obrigações trabalhistas não honradas pela CONTRATADA;
- c) Cobrir multas que vierem a ser aplicadas em decorrência de rescisão contratual ou aplicadas por descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais;
- d) Cobrir perdas e danos causados à CONTRATANTE;
- e) Ressarcir a CONTRATANTE nos valores pertinentes à condenação definida pela justiça do trabalho por responsabilidade subsidiária como segunda reclamada e/ou cobrir valores de depósitos judiciais; e
- f) Cobrir prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

28.6. Ressalvados os casos previstos nos subitens precedentes deste Instrumento, a garantia será liberada após a integral execução deste contrato, em até 90 (noventa) dias, mediante requerimento à CONTRATANTE, acompanhado do “Termo de Recebimento e Aceitação dos Serviços” e dos documentos relacionados abaixo, expedidos após a data de encerramento do contrato:

28.7. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria- Geral da Fazenda Nacional (PGFN), da sede da CONTRATADA.

28.8. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF), da sede da CONTRATADA.



28.9. A garantia quando prestada em dinheiro, respeitadas as demais condições contratuais, será liberada e acrescida do valor correspondente à atualização pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, *Pro Rata Temporis*, de acordo com a mesma fórmula que cuida da atualização financeira constante dessas Condições Contratuais, entre a data em que foi prestada e a da liberação.

28.10. Quando for oferecida pela CONTRATADA garantia sob a forma de seguro, a execução do mesmo estará vinculada aos atos praticados pela CONTRATADA, que lhe derem causa, cabendo à FISCALIZAÇÃO, antes da instauração do processo administrativo, providenciar a notificação extrajudicial à CONTRATADA para cumprimento de suas obrigações, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, comunicando, concomitantemente, a área de seguros da CONTRATANTE e a seguradora.

28.11. No caso do não comparecimento da CONTRATADA para o adimplemento de suas obrigações, a CONTRATANTE deverá enviar à seguradora pedido de pagamento da apólice.

28.12. A notificação extrajudicial mencionada neste item deverá ser apresentada à seguradora dentro do período de vigência do seguro e deverá indicar os itens não cumpridos do contrato, de acordo com a avaliação da CONTRATANTE.

28.13. Se o valor da Garantia de Execução do Contrato for usado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder a respectiva reposição, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for efetivamente notificada pela CONTRATANTE.

28.14. A inobservância dos prazos fixados para apresentação das garantias, prevista no item 16, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2,5% (dois e meio por cento), conforme fórmula abaixo:

28.14.1. Equação 3: Multa por Atraso

$$M = VC \times 0,1\% \times T$$

- M = Valor da multa por descumprimento de apresentação das garantias.

- VC = Valor do Contrato.



- T = Tempo em dias.

29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Previstas no Instrumento Contratual, conforme Lei 13.303/2016.

30. DAS PENALIDADES ESPECÍFICAS RELACIONADAS À COTAÇÃO, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, RESERVA E TARIFAS:

30.1. O descumprimento das obrigações relacionadas à oferta da menor tarifa disponível, ao cadastro e utilização de acordos comerciais e à efetivação e manutenção de reservas de passagens aéreas, conforme disposto no item 6.5 e seus subitens, sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

30.2. Caracterizam infrações contratuais, entre outras:

- a) a não apresentação da menor tarifa disponível no mercado no momento da cotação;
- b) a não utilização ou o não cadastramento, no sistema informatizado, de acordos comerciais vigentes da CONTRATADA com companhias aéreas;
- c) a perda de reserva de passagem aérea por falha operacional da CONTRATADA, quando esta tenha sido solicitada e confirmada;
- d) a não observância do prazo de validade da reserva praticado pela companhia aérea.

30.3. Na hipótese de perda de reserva imputável à CONTRATADA, ocasionando majoração do valor da passagem aérea, a CONTRATADA deverá assumir integralmente a diferença de preço, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

30.4. A reincidência das infrações previstas neste item poderá ensejar a aplicação de penalidades mais gravosas, inclusive rescisão contratual, nos termos da legislação aplicável.

31. DA MATRIZ DE RISCOS

31.1. Constituem riscos suportados exclusivamente pela CONTRATANTE, que poderão ensejar termos aditivos a este Contrato:



31.1.1. Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela CONTRATANTE, que comprovadamente repercute no preço da CONTRATADA; e

31.2. Constituem riscos suportados exclusivamente pela CONTRATADA, que não poderão ensejar termos aditivos a este Contrato:

31.2.1. Atraso na execução do objeto contratual por culpa da CONTRATADA; e

31.2.2. Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução do objeto contratado.

31.3. Além dos riscos previstos supramencionados, constituem riscos suportados pelas partes, em especial aqueles previstos na Matriz de Riscos, Anexo IV deste Termo de Referência.

32. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

32.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos próprios desta empresa pública, previstos no Programa de Dispêndios Globais (PDG), disponíveis na Conta Contábil 311070481 (passagens internacionais) e 311070209 (passagens nacionais), Dependência: Administração Central (001), Centro de Custo 20156-9.

33. ANEXOS

Anexo I – Modelo de Proposta

Anexo II – Matriz de Riscos

Anexo III – Instrumento de Medição de Resultados

Anexo IV - Modelo de Declaração de Tratamento de Dados Pessoais (LGPD)

Anexo V – Modelo de Declaração Partes Relacionadas

Anexo VI – Modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo

