TERMO REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo a contratação de serviços continuados de agenciamento de viagens, compreendendo assessoria, pesquisa, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e, quando necessário, internacionais, incluindo a marcação de assento e o reembolso de bilhetes aéreos, destinados ao atendimento das necessidades de deslocamento de servidores municipais e autoridades em viagens oficiais no âmbito do Município.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir o agendamento, emissão e gerenciamento de passagens aéreas para servidores e autoridades em viagens oficiais do Município de São Francisco de Paula/RS. A execução adequada dessas viagens é essencial para o pleno cumprimento das atividades administrativas, legais e institucionais, permitindo que os servidores participem de compromissos oficiais, capacitações e representações institucionais dentro dos prazos e condições necessários.

2.2. A Administração Municipal não dispõe de estrutura interna, nem de sistemas ou pessoal especializado para realizar de forma eficiente todas as etapas do processo de aquisição e gerenciamento de passagens aéreas, incluindo pesquisa, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso. Dessa forma, a contratação de uma agência especializada se mostra indispensável para assegurar agilidade, precisão na logística de viagens, economicidade e transparência na utilização dos recursos públicos.

2.3. O serviço profissional de agenciamento de viagens contribui diretamente para a eficiência administrativa, reduzindo esforços internos e mitigando riscos decorrentes de imprevistos, como alterações ou cancelamentos de voos. Além disso, garante flexibilidade na gestão de bilhetes, segurança nas informações e suporte técnico contínuo, permitindo que a Administração Municipal organize deslocamentos de forma

organizada, tempestiva e confiável, fortalecendo a credibilidade institucional e assegurando o cumprimento das atividades essenciais do Município.

3. DA TERMINOLOGIA

Para o fiel cumprimento dos serviços contratados, serão adotadas as seguintes definições:

a) **Assessoria**: Serviço de suporte técnico e operacional para atender às demandas relacionadas à viagem, incluindo orientações sobre políticas tarifárias, identificação de soluções econômicas, esclarecimento de dúvidas e resolução de imprevistos, como atrasos, cancelamentos ou problemas na emissão de bilhetes, garantindo o acompanhamento contínuo e execução plena dos serviços.

b) **Pesquisa**: Consiste na seleção e levantamento das opções disponíveis no mercado para o trecho solicitado, considerando diferentes companhias aéreas, horários, rotas e valores, garantindo o melhor custo-benefício e atendendo às necessidades específicas do Contratante.

c) **Cotação**: Consiste na apresentação de propostas com opções de voos disponíveis para atender às necessidades do Contratante, considerando critérios como custo-benefício, horário, rota e política tarifária. Deve garantir a transparência e a competitividade, apresentando soluções para cada demanda.

d) **Reserva**: Processo de bloqueio provisório de assentos em voos selecionados, garantindo disponibilidade até a emissão dos bilhetes, respeitando os prazos estabelecidos pelas companhias aéreas.

e) **Emissão**: Consiste na concretização da compra e geração do bilhete aéreo, assegurando ao passageiro o direito ao assento previamente reservado no voo escolhido.

f) **Marcação de assento**: Serviço destinado a selecionar previamente os assentos no voo, de acordo com a disponibilidade da companhia aérea e conforme preferências ou necessidades do passageiro.

g) **Remarcação**: Alteração dos dados ou horários dos bilhetes emitidos, observando as políticas tarifárias aplicáveis e as regras de cada companhia aérea, garantindo o atendimento das novas necessidades do passageiro.

h) **Cancelamento**: Anulação do bilhete emitido, com a dívida solicitada junto à companhia aérea, conforme suas regras, processa uma eventual emissão de crédito, reembolso ou outros procedimentos aplicáveis.

i) **Endosso**: Transferência do bilhete de uma companhia aérea para outra, quando necessário, garantindo a continuidade da viagem do passageiro em caso de imprevistos ou alterações de rota.

j) **Reembolso**: Restituição parcial ou total dos valores pagos pelo bilhete em caso de cancelamento ou situações previstas nas regras tarifárias, respeitando os prazos e condições estabelecidas pelas companhias aéreas.

k) **Fornecimento de passagens aéreas**: Concretização do processo de compra e disponibilização do bilhete ao passageiro, incluindo a garantia do cumprimento de todos os procedimentos administrativos necessários para a realização da viagem.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Para questão quantitativa, foi realizada uma análise detalhada dos valores despendidos com passagens aéreas no ano de 2025, tomando como base os registros de demandas atendidas no período.

4.2. Considerando a manutenção da demanda atual e adicionando uma margem de segurança para garantir que os recursos sejam suficientes para atender todas as necessidades. Portanto, o custo estimado total para contratação é de R$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

Item	Descrição	Valor estimado
1	Contratação de serviços continuados de agenciamento de viagens, abrangendo assessoria, pesquisa, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas, incluindo marcação de assento e reembolso de bilhetes aéreos.	R$ 150.000,00

4.3. A quantidade (valor) é uma estimativa de consumo, não se obrigando a Administração à aquisição total do estimado

5. DAS ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

5.1. Responsabilidade pela Emissão de Bilhetes: A Credenciada será responsável por todos os serviços relacionados à emissão de bilhetes de passagem aérea, incluindo análise e suporte na escolha das melhores opções de voos. Caso não haja disponibilidade de voos diretos ou com tempo de duração razoável, a Credenciada deverá apresentar ao solicitante todas as alternativas disponíveis, destacando aquela que oferece a melhor relação custo-benefício para análise e decisão.

5.2. Solicitações de Serviços e Cotações: O Município realizará suas solicitações conforme as demandas específicas, indicando trechos, datas e demais detalhes necessários. A Credenciada deverá apresentar, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, cotação detalhada das opções de voos, incluindo:

- Empresa aérea;
- Cidades de origem e destino;
- Duração total do voo;
- Duração das escalas, se houver;
- Valor do bilhete;
- Data e horário de cada voo;
- Aeroportos de embarque e desembarque;
- Condições tarifárias, promoções vigentes e demais informações pertinentes.

5.3. Solicitação e Confirmação de Reservas: As reservas deverão ser solicitadas pela unidade requisitante via e-mail, com base nas cotações previamente aprovadas. A reserva só poderá ser efetuada mediante autorização expressa do órgão solicitante, após análise das opções e escolha da alternativa mais vantajosa para o Município.

5.4. Emissão de Bilhetes: A emissão dos bilhetes deverá seguir rigorosamente os dados aprovados na cotação. Após a emissão, a Credenciada deverá:

- Informar o código localizador;
- Enviar o bilhete eletrônico à unidade solicitante com antecedência mínima de 6 (seis) horas antes do voo;
- Prestar suporte contínuo ao passageiro, incluindo informações e orientações sobre cancelamentos, atrasos, overbooking, remarcações, créditos ou outros imprevistos.

5.5. Alterações de Bilhetes: Em caso de imprevistos, a Administração poderá solicitar alterações nos bilhetes emitidos. A Credenciada deverá realizar novas cotações e reservas, apresentando todas as opções disponíveis por e-mail, priorizando sempre a solução mais vantajosa para o Município.

5.6. Reembolso por Alterações: Sempre que uma alteração resultar em crédito (quando o valor do bilhete original exceder a soma de multa e diferença tarifária), a Credenciada deverá solicitar imediatamente o reembolso junto à companhia aérea. Os valores reembolsados serão utilizados para ajuste de fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante discriminado pela unidade solicitante.

5.7. Cancelamento de Bilhetes: Em caso de cancelamento de viagem, evento ou desistência do servidor, a Credenciada deverá solicitar imediatamente o reembolso formal junto à companhia aérea, adotando todas as providências necessárias para garantir o retorno dos valores ao contratante. Todos os reembolsos deverão ser documentados por notas de crédito e comprovantes discriminados.

5.8. No-show e Alterações Unilaterais: A Credenciada deverá adotar todas as medidas para reembolso em casos de no-show ou alterações unilaterais de voos pelas companhias aéreas. Os bilhetes cancelados deverão ser reembolsados integralmente ao contratante, sem aplicação de multas ou encargos, em conformidade com as normas da ANAC.

5.9. Emissão de Nota Fiscal Eletrônica: Após a prestação dos serviços, a Credenciada deverá emitir obrigatoriamente Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) para todas as transações, sendo vedada a emissão de cupons fiscais.

5.10. Suporte e Central de Atendimento: A Credenciada deverá manter uma Central de Atendimento permanente e ininterrupta, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, por múltiplos canais de comunicação (e-mail, telefone, mensagens). A central deverá fornecer respostas rápidas e precisas a quaisquer questões ou imprevistos relacionados às passagens aéreas, oferecendo assistência eficaz para cancelamentos, alterações de voos, reembolsos e demais serviços necessários, garantindo alto nível de satisfação e qualidade no atendimento ao usuário.

6. DA ESCOLHA DA CREDENCIADA

6.1. O procedimento para a escolha da Credenciada seguirá as seguintes classificações:

a) A Administração encaminhará simultaneamente a todas as empresas credenciadas o pedido de cotação para o destino final pretendido. As empresas terão o prazo improváveis de 4 (quatro) horas para envio das propostas. O não atendimento a esse prazo resultará na exclusão da empresa da participação nessa etapa de escolha.

b) Após a coleta das propostas, será selecionado o de menor valor dentre as cotações apresentadas. A Administração formalizará a contratação com a empresa correspondente via inexigibilidade de licitação e anexará toda a documentação gerada ao processo.

c) Em caso de empate entre as cotações, será considerada vencedora a empresa que tiver enviado sua proposta em menor tempo, ou seja, a primeira a responder à solicitação dentro do prazo estipulado.

7. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

7.1. A modalidade utilizada para este processo será o Credenciamento, em conformidade com o art. 79, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, que permite sua utilização na contratação de serviços em mercados fluidos, como é o caso do setor de passagens aéreas, caracterizado pela constante variação de preços e condições de oferta.

7.2. Justificativa para Modalidade

7.2.1. O mercado de transporte aéreo apresenta oscilações frequentes nos valores das tarifas, o que exige flexibilidade e agilidade para a adaptação às variações do mercado. Por esse motivo, o credenciamento é a modalidade mais adequada, pois permite à Administração Pública contratar com empresas previamente comprometidas, que são aptas a fornecer os serviços de pesquisa, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e disponibilidade de passagens aéreas conforme as necessidades do Município, sem a instabilidade de preços fixos, atendendo às oscilações constantes de tarifas.

7.2.2. O credenciamento será realizado por meio de chamado público, onde as empresas interessadas deverão apresentar a documentação relevante, demonstrando sua capacidade técnica, regularidade fiscal e outros requisitos necessários. A partir do credenciamento, as empresas poderão ser convocadas para fornecer os serviços conforme a necessidade da Administração, obedecendo às disposições e condições condicionantes, respeitando as variações de preços praticados no mercado.

8. DO TRATAMENTO ÀS ENTIDADES PREFERENCIAIS

8.1. Nos termos do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, aplicam-se às licitações e contratos disciplinados por esta Lei as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, que tratam do tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte.

8.2. Entretanto, o presente procedimento de credenciamento enquadra-se como inexigibilidade de licitação, conforme disposto no art. 74, inciso IV, e art. 79 da Lei nº 14.133/2021, razão pela qual não se aplica o tratamento previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

8.3. O art. 49, inciso IV, da Lei Complementar nº 123/2006, estabelece que o tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte não se aplica aos casos de inexigibilidade de licitação.

8.4. Assim, por tratar-se de contratação direta decorrente de credenciamento, não há obrigatoriedade legal de observância das prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2006, permanecendo assegurada a ampla participação de fornecedores de qualquer porte, desde que atendam aos requisitos e condições estabelecidas no edital.

9. DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

9.1. Conforme art. 25 do Decreto Municipal 2301/2022, é obrigatória a elaboração de Estudo Técnico Preliminar para aquisição de bens e serviços comuns, logo segue em anexo o referido documento.

10. DA HABILITAÇÃO E DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA EMPRESA

10.1. A fim de garantir que as Credenciadas estejam aptas a fornecer o serviço com qualidade e dentro das exigências legais, seguem abaixo as qualificações exigidas.

10.2. Qualificação Jurídica

10.2.1. Cadastro no Cadastur: O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas jurídicas e físicas que atuam no setor de turismo. Ele é administrado pela EMBRATUR e é obrigatório para agências de viagens e operadores turísticos que comercializam produtos turísticos no Brasil. O cadastro garante que a empresa esteja regularizada e siga as normas do setor.

10.3. Qualificação Técnica

10.3.1. Atestado de Capacidade Técnica: Expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente identificada, em nome da licitante, a fim de comprovar que já executou objeto de características iguais ou semelhantes em outros órgãos públicos ou entidades privadas.

11. DA MEMÓRIA DE CÁLCULO

11.1. Conforme previsto no art. 74, IV da Lei Federal 14.133/2021, no momento da efetiva contratação a Administração deverá registrar as cotações de mercado vigentes.

12. DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado mediante transferência bancária ou por meio de boleto bancário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário do voo, após a emissão do bilhete de passagem e a apresentação dos documentos necessários.

12.2. A Credenciada deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica (NFE), que deve ser acompanhada de um relatório detalhado contendo:

- A discriminação das passagens emitidas, incluindo trechos, horários e dados dos passageiros;
- As tarifas aplicadas, com detalhamento de valores e taxas correspondentes.

• CNPJ e respectivos valores em razão da intermediação de negócios por força da IN RFB 1234 ou o que vier a substituí-la, inclusive se a intermediadora se enquadrar como optante do Simples Nacional;

12.3. Os valores a serem pagos deverão estar de acordo com os preços apresentados nas cotações aprovadas.

12.4. Os pagamentos serão realizados exclusivamente após a conferência e validação do Contratante acerca da regularidade da documentação apresentada e da conformidade com os serviços efetivamente prestados.

12.5. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de dotação orçamentária específica, previsão constante no orçamento anual, garantindo a disponibilidade de recursos para a execução do contrato.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Encaminhar à Credenciada todas as solicitações de cotações e reservas de passagens aéreas de forma clara e objetiva, contendo informações completas, como datas, trechos, quantidade de passageiros e demais dados necessários para a execução dos serviços.

13.2. Analisar as cotações apresentadas e aprovar aquela que oferecer a melhor relação custo-benefício, considerando os critérios estabelecidos no certame.

13.3. Fornecer à Credenciada a autorização formal para emissão dos bilhetes de passagem, após a aprovação da cotação escolhida.

13.4. Garantir que as informações repassadas à Credenciada sejam precisas, completas e fornecidas dentro dos prazos estabelecidos, permitindo a correta execução dos serviços.

13.5. Monitorar a execução dos serviços prestados, realizando a conferência dos bilhetes emitidos, alterações solicitadas e eventuais cancelamentos.

13.6. Informar prontamente à Credenciada qualquer alteração nas demandas solicitadas, incluindo mudanças de datas, cancelamentos ou ajustes nos bilhetes.

13.7. Realizar, quando necessário, inspeções para verificar a prestação dos serviços e assegurar o atendimento às exigências contratuais.

13.8. Nomear Gestor e Fiscal de Contrato para acompanhar, controlar e fiscalizar a execução dos serviços contratados.

13.9. Aplicar à Credenciada as sanções administrativas e contratuais previstas na legislação e no contrato, em caso de descumprimento de obrigações.

13.10. Efetuar a liquidação do empenho e o pagamento à Credenciada, respeitando os prazos e condições estabelecidos no certame.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Realizar os serviços de cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, conforme as solicitações e especificações do Contratante, assegurando qualidade, pontualidade e eficiência na execução.

14.2. Apresentar as cotações solicitadas em até 4 (quatro) horas úteis, salvo prazo diferente previamente acordado para situações específicas, garantindo que todas reflitam as condições reais e atualizadas do mercado, incluindo tarifas promocionais, horários, duração de voos e demais informações pertinentes.

14.3. Disponibilizar uma Central de Atendimento ininterrupta (24/7) para atendimento às demandas, esclarecimento de dúvidas e suporte em situações imprevistas, como atrasos, cancelamentos, overbooking ou outras ocorrências relacionadas à viagem.

14.4. Prestar assistência direta ao passageiro em casos de cancelamentos, alterações, no-show, remarcações ou quaisquer outros problemas que impactem a viagem.

14.5. Enviar ao Contratante todas as informações do bilhete emitido, incluindo código localizador e demais dados pertinentes, para conferência e posterior envio ao passageiro.

14.6. Requerer formalmente, em nome do Contratante, os reembolsos de valores em casos de cancelamento ou alterações que resultem em créditos, providenciando toda a documentação necessária para ajuste em faturas subsequentes.

14.7. Garantir a confidencialidade das informações fornecidas pelo Contratante, vedando qualquer uso indevido ou divulgação a terceiros sem autorização expressa.

14.8. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual, fornecendo informações e esclarecimentos que permitam a adequada fiscalização do serviço.

14.9. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes de tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outros custos necessários à execução integral do contrato.

14.10. Designar formalmente e manter um representante ou preposto para prestar esclarecimentos e atender às solicitações do Contratante durante toda a execução do contrato.

14.11. Manter válidos e atualizados, durante toda a vigência do contrato, os requisitos exigidos para habilitação e regularidade da empresa, incluindo registros, cadastros e certificações necessários ao serviço de agenciamento de viagens.

14.12. Não exigir quantidade mínima de solicitações ou serviços, estando ciente de que a contratação ocorre por Sistema de Registro de Preços e que as demandas serão atendidas pontualmente conforme a necessidade do Contratante.

15. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. A fiscalização do objeto deste Termo ficará a cargo de representante da Administração, ficando o mesmo responsável pela conferência das especificações com as exigências contratuais, competindo-lhe ainda dirimir as possíveis dúvidas que surgirem no curso da execução deste, e de tudo dar ciência à Administração.

15.2. A fiscalização de que trata este Termo não eximirá a Credenciada da responsabilidade por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá essa responsabilidade e fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, conforme disposto no artigo 120 da Lei nº 14.133/2021.

16. DO FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

16.1. Para os serviços de agenciamento de passagens aéreas, não será celebrado contrato administrativo, considerando que a aquisição será realizada de forma

pontual, sempre com a empresa que apresentar a menor cotação válida, atendendo aos critérios de economicidade e eficiência.

16.2. A formalização das contratações será efetuada por meio de Nota de Empenho, que servirá como instrumento hábil para garantir a execução dos serviços solicitados e o cumprimento das condições no presente Termo de Referência e demais documentos aplicáveis.

16.3. O credenciamento do interessado não se confunde com a contratação, a qual somente ocorrerá por meio de contratação direta, na modalidade inexigibilidade de licitação, conforme previsto no art. 74, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

16.4. Adicionalmente, salienta-se que a contratação apenas poderá ocorrer durante o período de vigência do edital, observando-se as determinadas condições previstas. Uma Nota de Empenho será emitida após a análise e aprovação da cotação mais vantajosa pela Administração, respeitando os princípios legais e regulamentares vigentes.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Não será admitida, em nenhuma hipótese, a subcontratação total ou parcial dos serviços objeto deste Termo de Referência. A empresa credenciada será integralmente responsável pela execução direta dos serviços contratados, garantindo a qualidade, a eficiência e o cumprimento de todas as obrigações. O descumprimento dessas disposições será considerado infração contratual, podendo ensejar as avaliações administrativas, disposições na legislação vigente e no edital de credenciamento.

18. DAS SANÇÕES

18.1. Em caso de inexecução parcial ou total das condições pactuadas, erro ou mora na entrega do material ou execução do serviço, garantida a prévia defesa, ficará a Contratada sujeita às sanções previstas na Lei 14.133/21 e no Decreto Municipal 2399/2023, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal que seu ato ensejar.

19. DA VIGÊNCIA DO EDITAL

19.1. O presente Edital terá prazo de vigência de 24 (doze) meses, a contar da sua publicação.

19.2. Durante o período de vigência do Edital, o credenciamento ficará permanentemente aberto para inclusão de novos interessados na lista de credenciados, conforme art. 79, parágrafo único, inciso I, da Lei n. 14.133/21

20. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

20.1. Toda e qualquer mudança nos serviços e etapas previstas neste termo de referência e anexos deverão ser previamente comunicadas à comissão de fiscalização, a qual caberá aceitar ou recusar à justificativa.

20.2. A execução do objeto deverá obedecer integralmente às condições estabelecidas neste Termo de Referência, no edital e demais anexos que integram o processo licitatório.

Local e data de **confecção** do documento:

São Francisco de Paula/RS, 27 de janeiro de 2026.

TALINE PAZINI CARVALHO:03757302303

TALINE PAZINI CARVALHO:03757302303
Eu sou a autora deste documento.

Taline Carvalho
Diretora Geral de Secretaria
Secretaria de Administração