



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO
SUPERINTENDÊNCIA NO ESTADO DE ALAGOAS

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 21006.000177/2018-63

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 01/2018

1. DO OBJETO

1.1 - Contratação de **serviços de agenciamento de viagens para voos regulares domésticos não atendidos pelas companhias aéreas credenciadas**, destinados aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, conforme as seguintes especificações e condições constantes neste Termo de Referência:

DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE
Emissão de bilhetes de passagens - <u>Voos Domésticos</u>.	Assessoria, cotação, reserva e emissão.
Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens - <u>Voos Domésticos</u>.	Cotação, reserva, alteração, cancelamento e reembolso.
Repasse - <u>Voos Domésticos</u>	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em vôos domésticos adquiridos.

1.2 - Os serviços de agenciamento **somente poderão contemplar os voos das companhias aéreas credenciadas, quando houver algum impedimento para aquisição direta pelos órgãos e entidades ou em situações emergenciais devidamente justificadas.**

1.3 - Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentaria e financeira da SFA/AL, nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas, os serviços também serão compostos de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos.

1.4 - O item (Repasse - Voos Domésticos) não será objeto de formulação de preços e lances.

1.5 - O **prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses**, a partir de sua assinatura e publicação no DOU, **sendo facultada a prorrogação por períodos sucessivos, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses.**

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1 - Para perfeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:

2.1.1 - AGÊNCIA DE TURISMO: empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014.

2.1.2 - AUTARQUIA: o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receitas próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada (inciso I, do artigo 5º, do Decreto-Lei nº 200/1967).

2.1.3 - AGENCIAMENTO DE VIAGEM: serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM.

2.1.4 - APF: Administração Pública Federal, compreendendo a ADMINISTRAÇÃO DIRETA e a ADMINISTRAÇÃO INDIRETA que auxiliam o Presidente da República e os Ministros de Estado no exercício das atribuições de suas competências constitucionais, legais e regulamentares, conforme estabelecido no artigo 2º do Decreto-lei nº 200/1967.

- 2.1.5 - ATA:** ata de registro de preços, documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas, na forma estabelecida no Decreto nº 7.892/2013.
- 2.1.6 - BILHETE DE PASSAGEM:** documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem.
- 2.1.7 - CENTRAL:** Central de Compras, vinculada à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- 2.1.8 - CENTRAL DE ATENDIMENTO:** unidade da CONTRATADA que realiza a interface com os usuários da CONTRATANTE, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados.
- 2.1.9 - CODESHARE:** acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea.
- 2.1.10 - CONTRATADA:** fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação.
- 2.1.11 - CONTRATANTE:** o ÓRGÃO ou ENTIDADE que firmar contrato com fornecedor registrado.
- 2.1.12 - CREDENCIAMENTO:** processo de habilitação de companhias aéreas para fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM para a APF, sem a intermediação de AGÊNCIA DE TURISMO, procedido na forma do Edital de Credenciamento 01/2014.
- 2.1.13 - ENTIDADE:** unidade dotada de personalidade jurídica própria que integra a ADMINISTRAÇÃO INDIRETA.
- 2.1.14 - G D S:** *Global Distribution System*, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas.
- 2.1.15 - IATA (International Air Transport Association ou Associação Internacional de Transportes Aéreos):** organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas.
- 2.1.16 - LOCALIZADOR:** código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no BILHETE DE PASSAGEM pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA.
- 2.1.17 - NO-SHOW:** não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo.
- 2.1.18 - ÓRGÃO:** unidade sem personalidade jurídica própria integrante da estrutura administrativa de pessoa jurídica da ADMINISTRAÇÃO DIRETA ou INDIRETA.
- 2.1.19 - PASSAGEM AÉREA:** compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação.
- 2.1.20 - PCDP (Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP):** onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros.
- 2.1.21 - SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens):** é o sistema de uso obrigatório pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens.
- 2.1.22 - SEGURO VIAGEM:** seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas.
- 2.1.23 - SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores):** tem como finalidade cadastrar e habilitar parcialmente pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em participar de licitações realizadas por ÓRGÃOS e ENTIDADES.
- 2.1.24 - SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do MP):** cujas atribuições atualmente estão distribuídas entre Secretaria de Gestão - SEGES - e Secretaria de Tecnologia da Informação - STI.
- 2.1.25 - SFA/AL:** Superintendência Federal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento em Alagoas.
- 2.1.26 - TARIFA:** valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente.
- 2.1.27 - TAXA DE EMBARQUE:** tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas.
- 2.1.28 - TR:** Termo de Referência.

2.1.29 - TOUR CODE: código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM.

2.1.30 - TRECHO: compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea.

2.1.31 - UNIDADE SOLICITANTE: unidade do âmbito da estrutura organizacional do ÓRGÃO ou ENTIDADE que demanda o serviço.

2.1.32 - VOO DOMÉSTICO: rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro.

2.1.33 - VOO INTERNACIONAL: rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.

3. DA JUSTIFICATIVA E NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 - O Serviço de Agenciamento de Viagens é muito importante ao bom andamento das atividades desenvolvidas por esta Superintendência, tanto no âmbito administrativo, quanto no finalístico, devido às características inerentes à atividade de fiscalização agropecuária bem como por causa das ações de capacitação, encontros, conferências e congressos, os quais quase que em sua totalidade são realizados fora do estado de Alagoas demandando, portanto, um meio de transporte para seus servidores.

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

3.3 - A Portaria/MPDG nº 490, expedida pelo Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão em 29/12/2017, suspendeu por tempo indeterminado os efeitos da Portaria/MP nº 555, de 30/12/2014, a partir de 1º de janeiro de 2018. A Portaria/MP nº 555 atribuía exclusividade à Central de Compras e Contratações, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para realizar procedimentos para aquisição e contratação dos serviços que visam à obtenção de passagens aéreas para voos domésticos e internacionais, pelos órgãos da administração direta do Poder Executivo federal.

3.4 - Em decorrência da suspensão quanto à exclusividade da Central de Compras e Contratações em relação à contratação dos serviços que visam à obtenção de passagens aéreas, bem como a consequente indisponibilidade da funcionalidade de compra direta de passagens aéreas existente no SCDP, é necessário que a SFA/AL contrate o serviço de agenciamento de viagens, garantindo a continuidade da prestação de tais serviços.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 - O enquadramento na modalidade pregão, do tipo eletrônico, encontra fundamento no parágrafo 1º do artigo 4º da IN SLTI nº 3/2015:

“Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, podendo ainda, a critério do órgão solicitante, ser utilizado o Sistema de Registro de Preços - SRP.”

4.2 - O enquadramento também encontra embasamento no parágrafo único do artigo 1º e no § 1º do artigo 2º da Lei nº 10.520/2002:

“Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.

Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

Art. 2º (VETADO)

§ 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica.”

4.3 - Da mesma forma, restam atendidos o artigo 1º e o caput e §1º do artigo 2º do Decreto nº 5.450/2005:

Art. 1º A modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica, de acordo com o disposto no § 1º do art. 2º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, destina-se à aquisição de bens e serviços comuns, no âmbito da União, e submete-se ao regulamento estabelecido neste Decreto.

Parágrafo único. Subordinam-se ao disposto neste Decreto, além dos órgãos da administração pública federal direta, os fundos especiais, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

Art. 2º O pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo menor preço, realizar-se-á quando a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns for feita à distância em sessão pública, por meio de sistema que promova a comunicação pela internet.

§ 1º Consideram-se bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

4.4 - Quanto à realização do Registro de Preços, encontra amparo nos incisos I, III e IV do artigo 3º do Decreto nº 7.892/2013:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo.

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

4.5 - Enquadra-se o AGENCIAMENTO DE VIAGENS como serviço de natureza continuada, nos termos do artigo 6º da IN SLTI nº 2/2008:

Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97.

4.6 - Constituem-se, desse modo, em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do ÓRGÃO GERENCIADOR e dos ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes, não inerentes às categorias funcionais abrangidas pelos planos de cargos.

4.7 - Registra-se que a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os funcionários da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.8 - É vedada qualquer relação entre os funcionários da CONTRATADA e a CONTRATANTE que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.9 - Como consequência da prestação continuada do serviço em tela, tem-se a aplicabilidade do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993, que dispõe:

“Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

(...)

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses;”

5. DA FORMA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

5.1 - CONDIÇÕES GERAIS

5.1.1 - As solicitações de serviços serão registradas no SCDP pela UNIDADE SOLICITANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.

5.1.2 - Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá *login* e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.

5.1.3 - Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone somente por servidores formalmente designados.

5.1.4 - A UNIDADE SOLICITANTE deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN SLTI nº 3/2015, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

5.2 - DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.2.1 - A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio do SCDP ou e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

5.2.2 - Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico 0800, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura dos contratos.

5.2.3 - A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

5.2.4 - Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.

5.2.5 - As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

5.2.6 - A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

5.2.7 - A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

- a) Nome;
- b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
- c) Matrícula no SIAPE ou equivalente;
- d) Unidade de vinculação;
- e) Cargo/função;
- f) Data de nascimento;
- g) Número do CPF.

5.2.8 - O envio da relação citada no subitem 6.2.5 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

5.2.8.1 - O envio da relação citada no subitem 6.2.5 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

5.2.8.2 - Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS emitidos por solicitação via e-mail ou telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

5.2.8.3 - Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem 6.2.6.1.

5.2.8.4 - As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 6.3.2.1 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

5.3 - DA EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS - VOOS DOMÉSTICOS

5.3.1 - Este voo compreende:

5.3.1.1 - Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 6.3.2, quando:

- a) Não houver disponibilidade em voos sem escala/conexão ou voos com razoável tempo de duração, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício;
- b) Em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores TARIFAS, visando economicidade.

5.3.1.2 - Cotação: a cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 6.1.1 a 6.1.3.

I - O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a) Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- b) Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- c) Tipo de viagem: nacional;
- d) Data prevista da partida;
- e) Data prevista do retorno;
- f) Cidade de origem;
- g) Cidade de destino;
- h) Nome completo do passageiro;
- i) Data de nascimento do passageiro;
- j) CPF do passageiro;
- k) Telefone para contato do passageiro;
- l) Endereço eletrônico do passageiro;
- m) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;

n) Eventual deficiência do passageiro.

II - O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.3.1.3 - Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 6.1.1 a 6.1.4, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

I - A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

5.3.1.4 - Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 6.1.1 a 6.1.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

I - Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

II - A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e cadastramento no SCDP e envio para o passageiro.

5.4 - ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS NACIONAIS

5.4.1 - A alteração de 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 APF.

5.4.2 - As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.

5.4.3 - Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

5.4.4 - A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

5.4.5 - Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE.

5.4.6 - A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.5 - CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMESTICOS

5.5.1 - Este serviço compreende:

5.5.1.1 - Cancelamento originado pela extinção da demanda

I - A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

II - Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

III - Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 6.7.4 e subitem.

5.5.1.2 - Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:

a) analisadas as cotações citadas nos subitens 6.3.2 e 6.4.2, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;

b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

5.5.1.3 - Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

5.5.1.4 - A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

5.6 - REEMBOLSO

5.6.1 - Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

5.6.2 - A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

5.6.3 - O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.

5.6.4 - A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

a) UNIDADE SOLICITANTE

b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

c) valor pago;

d) valor da multa;

e) valor do crédito.

5.6.4.1 - Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas horas).

5.6.5 - A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.6.6 - O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

5.6.7 - O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

6. DOS VALORES ESTIMADOS

6.1 - O preço registrado, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Descrição	Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento R\$	Valor Anual Estimado do Agenciamento R\$
Emissão de bilhetes de passagens - <u>Voos Domésticos</u> .	58	20,23	1.173,34
Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens - <u>Voos Domésticos</u> .	12	24,06	288,72
Repasse - <u>Voos Domésticos</u>	58	750,00	43.500,00
Total			44.962,06

6.1.1 - A coluna "Quantidade Anual Estimada" foi baseada considerando-se ao mesmo tempo: a) dados extraídos do SCDP; b) disponibilidade orçamentária.

6.1.2 - A coluna "Preço Unitário de Agenciamento" foi baseada considerando a média de preços constante no SCDP.

7. DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1 - Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.1 deste TR prestado pela CONTRATADA, **será devida uma remuneração.**

7.2 - Caso o itinerário da viagem contenha dois ou mais trechos e para prestar o serviço sejam envolvidas companhias aéreas distintas, a quantidade do item corresponderá ao número de BILHETES DE PASSAGEM emitidos, alterados ou cancelados.

7.2.1 - Assim, serão devidas duas remunerações à CONTRATADA, quando a CONTRATANTE solicitar uma viagem de ida e volta da localidade “A” para a localidade “B”, **onde a ida e a volta sejam operadas por companhias aéreas distintas,** mantida a obrigação contida nos itens 6.3.2 e 6.4.2;

7.2.2 - No caso de alteração do BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, será devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido.

7.3 - De acordo com as definições contidas nas letras “g” e “j” do item 3 deste TR, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de CODESHARE, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.

7.4 - O valor da fatura mensal será composto pelo somatório dos valores dos serviços prestados com os valores de repasse, que serão calculados da seguinte forma:

7.4.1 - Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS $ED = (Q \times P) + RE$

7.4.2 - Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS $AC = (Q \times P) + RD + M$

Onde:

ED = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS;

AC = valor referente à alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS;

Q = quantidade do item;

P = preço unitário do item

RE = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS;

M = valor de multas

RD = valor de repasse de diferença tarifária

7.5 - A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

- a) Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
- b) Valores referentes aos repasses dos BILHETES DE PASSAGEM (TARIFAS, multas e TAXAS DE EMBARQUE), separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO;
- c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO;
- d) Valores dos créditos;

7.5.1 - A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas à CONTRATADA, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

7.5.2 - Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

7.5.3 - A fatura apresentada em arquivo eletrônico deverá conter certificado digital ICP-Brasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

7.5.4 - A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos.

7.5.5 - Serão consideradas válidas para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP através dos protocolos de atendimentos dos canais de telefone e/ou e-mail.

7.5.6 - O pagamento da fatura será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente de sua titularidade, indicados pela CONTRATADA, ressalvados os casos dispostos no parágrafo 3º do artigo 5º da Lei nº 8.666/1993.

7.5.7 - A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

7.6 - Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

7.7 - Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

7.7.1 - Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

7.8 - O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

7.9 - Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

7.9.1 - Transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

7.10 - Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, 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 à CONTRATANTE.

7.10.1 - A existência de multas pendentes de pagamento pela CONTRATADA quando da liquidação da fatura ensejará a compensação de valores, com a cobrança ou o repasse do remanescente, a depender do caso.

7.11 - Nos termos do parágrafo 6º do artigo 35 da IN SLTI nº 2/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) Não produziu os resultados acordados;

b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

7.12 - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como liquidada a ordem bancária para pagamento.

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

7.13.1 - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, 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.

7.13.2 - 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 existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos. Ademais, 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.

7.14 - No momento do pagamento, serão efetuados a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

7.15 - A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto no referido dispositivo legal.

7.16 - Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, 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 da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I * N * VP$$

onde:

I = índice de atualização financeira;

TX = taxa de juros de mora anual;

EM = encargos moratórios;

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

VP = valor da parcela em atraso.

8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 - As despesas para atender a contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, na classificação abaixo:

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES

9.1 - Os CREDENCIAMENTOS formalizados por intermédio da CENTRAL, na forma do Edital de Credenciamento, objetivam a aquisição de BILHETES DE PASSAGEM diretamente das companhias aéreas abaixo relacionadas, resguardada a possibilidade de novos credenciamentos e de eventuais descredenciamentos:

- a) Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A (Azul);
- b) MAP Transportes Aéreos Ltda (MAP);
- c) Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca);
- d) TAM Linhas Aéreas S/A (LATAM);
- e) VRG Linhas Aéreas S/A (GOL).

9.2 - Caso ocorra credenciamento ou descredenciamento de companhias aéreas durante a vigência da ATA, o fato será comunicado tempestivamente pelo ÓRGÃO GERENCIADOR à CONTRATADA.

9.3 - O quantitativo e valores de serviços a serem prestados pela CONTRATADA e dos valores a serem repassados às companhias aéreas e seguradoras estão estimados para doze (12) meses.

9.4 - O horário de funcionamento dos ÓRGÃOS e ENTIDADES a ser considerado neste TR é das 08h00 às 20h00 (horário local), sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de solicitações.

9.5 - A informação acima não reduz, tampouco isenta a CONTRATADA, da obrigação de prestar os serviços demandados em horários diversos, nos prazos e condições estabelecidas neste TR.

10. SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1 - A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo:

- a) LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL, MAP

11. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 - O início da prestação de serviços à Superintendência Federal de Agricultura em Alagoas deverá ocorrer imediatamente após a assinatura do contrato e publicação no DOU, no período de 12 (doze) meses.

11.2 - É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da SFA/AL à continuidade do contrato.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 - Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o contrato.

12.2 - Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o estabelecido pelo edital e seus anexos.

12.3 - Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato, por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscal do Contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

12.4 - Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, por intermédio do servidor formalmente designado para a gestão do contrato, que de tudo dará ciência à APF, conforme artigo 67 da Lei nº 8.666/1993.

12.4.1 - Disponibilizar à CONTRATADA, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a fazer solicitações de serviço:

- a) nome;
- b) e-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
- c) matrícula no SIAPE ou equivalente;
- d) unidade de vinculação;
- e) cargo/função;
- f) data de nascimento;
- g) número do CPF.

12.5 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.6 - Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

12.7 - Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no contrato e anexos;

12.8 - Efetuar as retenções e recolhimentos dos tributos e contribuições devidas sobre o valor da fatura fornecida pela CONTRATADA, na forma da legislação vigente;

12.9 - Conferir os valores a serem pagos à CONTRATADA, comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas companhias aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014;

12.10 - Providenciar *login* e senha de acesso ao SCDP para os funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 - Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte no edital e anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

13.2 - Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento.

13.2.1 - Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações.

13.2.2 - As tentativas de contato telefônico com a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 01 (um) minuto.

13.2.3 - As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

13.3 - Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no primeiro contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, com a utilização de procedimentos formais, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO e do SCDP.

13.4 - Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação.

13.5 - Prestar informações requeridas pelos usuários.

13.6 - Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS.

13.7 - Atender, no prazo máximo de 2 e 4 horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS.

13.8 - Para os casos previstos na letra “b” do subitem 6.3.1 deste TR, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.

13.9 - Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato.

13.10 - Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva.

13.11 - Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter.

13.12 - Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no edital e no contrato, os serviços efetuados e em que se verificarem incorreções resultantes da execução.

13.13 - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

13.14 - Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

13.15 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

13.16 - Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos.

13.17 - Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

13.18 - Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE.

13.19 - Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.

13.20 - Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

13.21 - Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.22 - Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional.

13.23 - Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE imediatamente após a assinatura do contrato.

13.24 - Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversas realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

13.25 - A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços pela CONTRATADA ensejará a rescisão unilateral do contrato e a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

13.26 - Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a APF não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

13.27 - Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais.

13.28 - Reembolsar à APF, em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do BILHETE DE PASSAGEM emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, emitindo Nota de Crédito em favor da CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, poderá efetuar desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA.

13.29 - Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à APF se dará mediante a utilização de GRU – Guia de Recolhimento da União emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada.

13.30 - Dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, imediatamente após a assinatura do contrato.

13.31 - Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste TR.

14. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO DA LICITAÇÃO

14.1 - Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos licitatórios para contratação de serviços pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES da APF, relativamente aos aspectos de prova de regularidade fiscal e trabalhista, habilitação jurídica e qualificação econômico-financeira, serão exigidas da AGÊNCIA DE TURISMO as seguintes condições de qualificação técnico-operacional para participação na licitação:

- a) certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo.
- b) ato de registro perante a *Internacional Air Transport Association* (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora.
- c) declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado.
- d) declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS, considerando-se as estimativas deste TR.

14.2 - Não serão permitidas a subcontratação e a participação de empresas em consórcio.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1 - O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993 e do artigo 6º do Decreto nº 2.271/1997.

15.2 - A verificação da adequação da prestação dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos no edital, no contrato, neste TR e anexos.

15.3 - O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TR e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual,

conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

15.4 - As disposições previstas neste item não excluem o disposto no Anexo IV - Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização da IN SLTI nº 2/2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

15.5 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 - A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei nº 10.520/2002, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

16.2 - Pela recusa em assinar o contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado referente à remuneração pelo serviço do AGENCIAMENTO DE VIAGENS, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.

16.3 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16.4 - O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar, as seguintes sanções:

I - Advertência por escrito, quando praticar irregularidades de pequena monta, a critério da CONTRATANTE, desde que não configure infração mais grave, incluindo se:

- a) Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- b) dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE.

II - Multa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal estimado do contrato referente ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, se:

- a) Descumprir o horário estabelecido para atendimento ou as condições nele previstas, por ocorrência.
- b) Deixar de atender solicitação e orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às TARIFAS promocionais, por ocorrência.
- c) Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, por ocorrência.

III - Multa de 2% (dois por cento) do valor mensal estimado do contrato referente ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, se realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de BILHETE DE PASSAGEM fora das condições e especificações estabelecidas neste contrato.

IV - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

V - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a APF enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 2 (dois) anos.

16.5 - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei nº 8.666/1993.

16.6 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e subsidiariamente na Lei nº 9.784/1999.

16.7 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à APF, observado o princípio da proporcionalidade.

16.8 - As multas devidas e/ou os prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

16.9 - As multas serão recolhidas em favor da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou, quando for o caso, inscritas na Dívida Ativa da União e cobradas judicialmente.

16.10 - A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto no subitem 16.4.

Magno Aldrey Martins Palmeira
Chefe do serviço de Apoio Administrativo

APROVO o Termo de Referência visando à contratação dos **Serviços de Agenciamento de Viagens para voos regulares domésticos, mediante participação na Intenção de Registro de Preços nº 04/2018 da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado de Roraima.**

Alay Correia de Amorim
Superintendente Federal no Estado de Alagoas



Documento assinado eletronicamente por **MAGNO ALDREY MARTINS PALMEIRA, Chefe de Serviço**, em 28/02/2018, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALAY CORREIA DE AMORIM, Superintendente Federal de Agricultura no Estado de Alagoas**, em 28/02/2018, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4143789** e o código CRC **1B12E770**.

1.