

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO
Assessoria Especial para Modernização da Gestão
Central de Compras e Contratações

PREGÃO SRP Nº/20...
Processo Administrativo n.º

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de agenciamento de viagens para voos não atendidos pelas companhias aéreas credenciadas, domésticos e internacionais, destinados aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio de sistema eletrônico e atendimento remoto (e-mail e telefone), conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência - TR e demonstrado a seguir:

LOTE ÚNICO		
ITEM	DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE
1	Emissão de bilhetes domésticos	Assessoria, cotação, reserva e emissão.
2	Alteração de bilhetes domésticos	Cotação, reserva, alteração e reembolso.
3	Emissão de bilhetes internacionais	Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhete aéreo e seguro de assistência em viagem.
4	Alteração de bilhetes internacionais	Cotação, reserva, alteração e reembolso.
5	Cancelamento de voos domésticos e internacionais	Cancelamento de voo e reembolso.

1.2 As estimativas de consumo individualizadas, dos órgãos e entidades participantes estão contidas no Anexo I deste Termo de Referência.

1.3 A divisão por itens, dentro do lote único, visa oportunizar às licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

2 DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

2.1 O ÓRGÃO GERENCIADOR da Ata de Registro de Preços será a Central de Compras e Contratações, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

2.2 Poderá ser admitida, a critério do ÓRGÃO GERENCIADOR e do FORNECEDOR REGISTRADO, a adesão de órgãos ou entidades não participantes até o quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para os órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

2.3 As contratações adicionais a que se refere o item 2.2 não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens registrados na ata de registro de preços para os órgãos participantes.

3 DAS DEFINIÇÕES

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

a) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ou SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – acordo que descreve o serviço e suas metas de nível de serviço, além dos

papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo e os números que expressam o atendimento esperado dos incidentes. Os índices de atendimento registrados abaixo desses números são considerados insatisfatórios e devem resultar em sanções, conforme disposições deste TR e da Lei nº 8.666/1993;

b) ADMINISTRAÇÃO DIRETA – constitui-se dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios (inciso I, do art. 4º, do Decreto-Lei nº. 200/1967);

c) ADMINISTRAÇÃO FEDERAL ou ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL – compreende a Administração Direta e Indireta que auxilia o Presidente da República e os Ministros de Estado no exercício de sua competência constitucional, legal e regulamentar (art. 2º, do Decreto-Lei nº. 200/1967);

d) ADMINISTRAÇÃO INDIRETA – compreende entidades, dotadas de personalidade jurídica própria, categorizadas em autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista (inciso II, do art. 4º, do Decreto-Lei nº. 200/1967). Para os fins deste TR, estão contempladas somente as autarquias e fundações;

e) AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo previstas na Lei nº 12.974/2014. Para os efeitos dessa lei, referidas empresas classificam-se em “Agências de Viagens” e “Agências de Viagens e Turismo”;

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

g) CENTRAL DE ATENDIMENTO – unidade que objetiva fazer a interface entre o usuário e a empresa contratada. No caso em comento, oferecerá suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades dos usuários relacionadas aos serviços contratados;

h) CLASSE DO VOO – é a classe de serviço do voo e pode ser classificada em Econômica, Executiva e Primeira classe. Aplicada aos voos internacionais.

i) CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica;

j) CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados

k) CPF – Cadastro de Pessoas Físicas;

l) *E-MAIL* – Endereço de correio eletrônico;

m) *E-TICKET* – documento eletrônico emitido pelas empresas aéreas que corresponde ao bilhete da passagem aérea;

n) ENTIDADE – unidade que integra a Administração Indireta;

o) FORNECEDOR REGISTRADO – fornecedor mais bem classificado no processo licitatório e com o qual a Administração firmou a Ata de Registro de Preços;

- p) GDS – *Global Distribution System*: sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as Agências de Turismo e as empresas aéreas;
- q) IATA – *International Air Transport Association* (Associação Internacional de Transportes Aéreos) - criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação;
- r) IN – Instrução Normativa: ato regulamentar expedido por autoridade, dispondo normas disciplinares que deverão ser adotadas pela Administração Direta, autarquias e fundações;
- s) IRP – Intenção de Registro de Preços: procedimento do Sistema de Registro de Preços operacionalizado no Sistema de Administração e Serviços Gerais – SIASG, que deverá ser utilizado pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, para registro e divulgação dos itens a serem licitados e para a realização dos atos previstos nos incisos II e V do art. 5º e no inciso II e caput do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013;
- t) LOCALIZADOR – código alfanumérico pelo qual se identifica todos os dados da passagem aérea, tais como voo, datas, número do assento, tipo de tarifa, etc;
- u) *NO-SHOW* - não comparecimento de passageiro no momento do embarque;
- v) ÓRGÃO – unidade integrante da estrutura administrativa da Administração Direta;
- w) ÓRGÃO GERENCIADOR – órgão ou entidade da Administração Pública Federal responsável pela condução do conjunto de procedimentos para o registro de preços e gerenciamento da ata de registro de preços dele decorrente;
- x) PASSAGEM AÉREA – documento emitido pelas empresas aéreas (bilhete) e que compreende o trecho de ida e o trecho de volta, ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação;
- y) PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens registrada no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP;
- z) SCDP – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens: sistema de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, autárquica e fundacional para a concessão, registro, acompanhamentos em gestão e controle de diárias e passagens, regulamentado pela Portaria nº 505/2009, do MP;
- aa) SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL – compreende cobertura para acidente ou enfermidade, incluindo despesas médico-hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente, doença ou morte em viagens ao exterior;
- bb) SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos;
- cc) SIASG – Sistema de Administração e Serviços Gerais;
- dd) SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

- ee) SISG – Sistema de Serviços Gerais;
- ff) SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação;
- gg) TARIFA – valor da passagem aérea;
- hh) TAXA DE EMBARQUE – valor cobrado para a utilização das instalações, serviços e facilidades oferecidas pelos aeroportos;
- ii) *TOUR CODE* - código fornecido pelas empresas aéreas que identificam o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de passagens aéreas;
- jj) TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea;
- kk) UF – Unidade da Federação;
- ll) UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional do órgão ou entidade da Administração Pública Federal;
- mm) VIAGEM INTERNACIONAL – trechos cujas cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino encontram-se em território estrangeiro;
- nn) VIAGEM NACIONAL - trechos cujas cidades de origem, intermediárias e de destino encontram-se em território brasileiro;
- oo) VOO DOMÉSTICO REGULAR - rota de transporte aéreo de passageiros, mantida por empresas aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;
- pp) VOO INTERNACIONAL REGULAR - rota de transporte aéreo de passageiros, mantido por empresas aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidade de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em território estrangeiro.

4 DAS JUSTIFICATIVAS E NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1 A APF, visando à execução de tarefas ligadas à fiscalização, capacitação, participação em congressos, conferências, reuniões técnicas e demais demandas, precisa providenciar transporte aéreo aos seus servidores e outras pessoas necessárias para o desenvolvimento das atividades.

4.1.1 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.

4.2 Para viabilizar a emissão de bilhetes aéreos, desde agosto de 2012 a APF, orientava-se, no âmbito normativo, pelo modelo instituído pela IN SLTI nº 07/2012.

4.2.1 Tal norma define que a contratação de agências de viagens decorre de procedimento licitatório, na modalidade Pregão, do tipo eletrônico, segundo “(...) *critério de julgamento menor preço, apurado pelo menor valor ofertado pela prestação do serviço de Agenciamento de Viagens.*” (§1º, do art. 2º, da IN SLTI nº 07/2012).

4.3 Quanto ao suporte operacional às atividades administrativas relacionadas à solicitação de passagens e diárias é utilizado, pelos órgãos e entidades da APF, em caráter obrigatório, conforme a Portaria MP nº 505/2009, o SCDP, que abrange desde a concessão, o registro, o acompanhamento, a gestão e o controle de diárias e de passagens até o envio de informações para a Controladoria Geral da União – CGU.

4.4 Frente às dificuldades levantadas pelos órgãos e entidades na realização das licitações e na gestão contratual, foram iniciados estudos a fim de levantar os problemas que atingiam as instituições e avaliar as oportunidades de nova sistemática para a aquisição de passagens aéreas que fosse coerente com a legislação vigente; capaz de tornar o processo de compra mais transparente, ágil, eficiente e econômico; que permitisse utilizar o poder de compra para assegurar benefícios para a APF, visto o volume anual utilizado na aquisição de passagens aéreas; e que viabilizasse a racionalização dos gastos e da gestão dos contratos.

4.4.1 A propósito, o Tribunal de Contas da União avaliou o modelo de contratações de aquisição de passagens aéreas por intermédio de Agências de Viagens, com base na IN SLTI 07/2012, em razão de alegações de que traria antieconomicidade para a APF, em representação junto àquela Corte de Contas.

4.4.1.1 A conclusão alcançada foi de que a aquisição de passagens aéreas, nos moldes propostos na IN supramencionada, exporia a Administração ao risco de ocorrência de irregularidades que trariam desvantagens, apesar de não restar comprovada a antieconomicidade do modelo definido na referida Instrução. Em razão disto, dentre outras, fez a seguinte determinação à SLTI:

ACÓRDÃO Nº 1973/2013 – TCU – Plenário

“9.6. determinar à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, com fundamento no art. 250, inciso II, do RI/TCU, que promova estudos no sentido de avaliar a vantajosidade de contratar diretamente das companhias aéreas o fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais para a Administração Pública, informando ao Tribunal, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, as conclusões”;

4.5 Com a instituição da Central de Compras e Contratações, da Assessoria Especial para Modernização da Gestão, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do Decreto nº 8.189/2014, o tema teve a prioridade intensificada, passando-se a ter uma unidade administrativa com competência regulamentar para trabalhar, de forma centralizada, estratégias para aquisição e contratação referentes a bens e serviços de uso em comum pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, bem como implementá-las.

4.5.1 Neste ponto, em respeito ao que exige a alínea “c”, do inciso I, do art. 15 da IN SLTI nº 02/2008, consignamos que a conexão entre a contratação e o planejamento existente está na necessidade e busca da modernização da gestão, da qual decorreu a criação da CENTRAL e a fixação de suas competências, destacando-se como conexas à contratação em comento as seguintes disposições do decreto supramencionado:

“Art. 13. À Central de Compras e Contratações compete, no âmbito do Poder Executivo federal:

I - desenvolver, propor e implementar modelos, mecanismos, processos e procedimentos para aquisição e contratação centralizadas de bens e serviços de uso em comum pelos órgãos e entidades;

II - planejar, coordenar, controlar e operacionalizar as atividades relacionadas à inteligência e à estratégia de licitação, aquisição e contratação de bens e serviços de uso em comum a partir da demanda estimada pelos órgãos e entidades;

III - coordenar o processo de padronização e catalogação de itens sob sua responsabilidade no catálogo de materiais e serviços;

(...)

VI - realizar as licitações para aquisição e contratação de bens e serviços de uso em comum sob sua responsabilidade;

(..)

VIII - gerenciar as atas de registro de preço referentes aos bens e serviços sob sua responsabilidade;

IX - acompanhar a formalização dos contratos referentes aos bens e serviços sob sua responsabilidade junto aos órgãos e entidades, orientando-os quanto à gestão contratual; e

(...)

§ 4º A centralização das licitações e da instrução dos processos de aquisição e contratação direta será implantada de forma gradual.”

4.6 No diagnóstico realizado pela CENTRAL quanto ao perfil de emissões pela APF, entre julho/2013 a junho/2014, constatou-se que foram emitidos 642.456 (seiscentos e quarenta e dois mil, quatrocentos e cinquenta e seis) bilhetes, somando R\$ 462.614.111,64 (quatrocentos e sessenta e dois milhões, seiscentos e quatorze mil, cento e onze reais e sessenta e quatro centavos), distribuídos entre bilhetes domésticos e internacionais, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Volume físico e financeiro de bilhetes aéreos domésticos regionais e internacionais emitidos pela APF – JUL/2013 a JUN/2014¹.

Bilhetes	Domésticos Regionais		Internacionais	
	Quantidade	Valor (R\$)	Quantidade	Valor (R\$)
	8.303	4.081.603,96	21.824	51.691.808,87
Valor Total	R\$ 55.773.412,83			

Fonte: Sistema de Concessão de Diárias Passagens – SCDP.

Tabela 2 – Volume físico e financeiro de todos os bilhetes aéreos emitidos pela APF – JUL/2013 a JUN/2014¹.

Bilhetes	Domésticos		Internacionais	
	Quantidade	Valor (R\$)	Quantidade	Valor (R\$)
	620.632	410.922.302,77	21.824	51.691.808,87
Valor Total	R\$ 462.614.111,64			

Fonte: Sistema de Concessão de Diárias Passagens – SCDP.

4.7 Para a emissão desses bilhetes, os órgãos e entidades da APF celebraram 627 (seiscentos e vinte e sete) contratos administrativos, distribuídos entre várias Agências de

¹ Órgãos e entidades fora do SCDP: MRE – Ministério das Relações Exteriores, Autoridade Pública Olímpica, Comandos da Aeronáutica, Exército e Marinha, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Federal do Oeste do Pará, Fundação Universidade Federal do Maranhão.

Turismo, grande parte deles com taxas de agenciamento com preços que variam de R\$ 0,00 a R\$ 1,00.

4.8 Tais contratos refletem os volumes e distribuições expressas na tabela 2, sendo 95,31% (noventa e cinco vírgula trinta e um por cento) do volume total referente a bilhetes categorizados como domésticos.

4.9 Isto sinalizou para a oportunidade de rever a estratégia de aquisição adotada, uma vez que se trata, essencialmente, de serviço de emissão de bilhetes, o que atualmente é possível realizar automaticamente sem qualquer tipo de intermediação.

4.10 Diante desses dados e após estudos de estratégias aderentes aos princípios da Administração Pública foi realizado o procedimento de Credenciamento nº 01/2014, *“pelo prazo de 60 (sessenta) meses, das empresas de transporte aéreo regular, para fornecimento de passagens em linhas aéreas regulares domésticas, sem o intermédio de Agências de Viagens e Turismo, para fins de transporte de servidores, empregados ou colaboradores eventuais em viagens a serviço, a ser utilizado pelos órgãos e entidades da APF direta, autárquica e fundacional e facultado o uso à Administração indireta²”*.

4.11 A justificativa para o Credenciamento pautou-se na inviabilidade de competição, consoante os fundamentos e justificativas assentados nos respectivos autos.

4.11.1 No caso em tela, as contratações das passagens aéreas, para que fossem atendidas todas as demandas, não poderiam ser feitas por um só fornecedor, pois não existe companhia aérea que cubra todos os trechos de navegação aérea do interesse da APF, o que afastaria a possibilidade de utilização do sistema de registro de preços ou outro procedimento licitatório para atender a tais demandas.

4.11.2 Além disso, poderia ocorrer que uma companhia aérea não oferecesse o trecho desejado em um determinado horário. Por esse motivo, urgia a necessidade da APF contar com todas as companhias aéreas nacionais (ou o maior número possível) para a prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros.

4.12 O Credenciamento, além da habilitação das companhias aéreas Avianca (Oceanair), Azul, Gol (VRG) e TAM, que manifestaram interesse e cumpriram os requisitos mínimos exigidos em edital, também viabilizou a:

a) assinatura de Acordos Corporativos de Desconto com as companhias aéreas credenciadas, resultando em benefícios de descontos nas tarifas e reserva de passagens/valores, bem como garantia de assentos e tarifas por até 72 (setenta e duas) horas, limitadas a 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao horário previsto para o embarque;

b) evolução do SCDP, agregando-se módulo de consulta direta de bilhetes junto aos sistemas das companhias aéreas credenciadas e verificação automática do status dos voos, dispensando a entrega de cartões de embarque para o lançamento da prestação de contas de forma manual no sistema;

c) utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal – CPGF – para pagamento das passagens aéreas emitidas diretamente com as companhias aéreas.

² Ressalta-se que, no objeto do Credenciamento, Administração Indireta refere-se às empresas públicas e sociedades de economia mista.

4.13 Apesar de o Credenciamento ter vigência de 60 (sessenta) meses, foi previsto período experimental de 60 (sessenta) dias com operação restrita ao MP, para avaliação do sistema informatizado de gestão de bilhetes e os procedimentos operacionais envolvidos.

4.14 Com a avaliação positiva do período experimental, inicia-se o projeto para transição dos demais órgãos e entidades da APF para este modelo de contratação direta.

4.15 Todavia, uma parcela das necessidades dos órgãos e entidades não é atendida pela forma de aquisição viabilizada no Credenciamento, quais sejam: passagens aéreas internacionais, regionais e domésticas nacionais não supridas pelas empresas Credenciadas, compreendendo, conforme o caso, os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso das passagens, bem assim as emissões em finais de semana, feriados e horários fora de expediente, além de remarcações e cancelamentos nesse mesmo período, dentre outras situações excepcionais e alheias à vontade da APF, impeditivas à emissão junto às empresas Credenciadas.

4.16 Diante das necessidades identificadas no item anterior, foi estruturado o presente termo de referência para registro de preços, contemplando as demandas dos órgãos e entidades da APF não atendidas no escopo do Credenciamento.

4.17 A realização desta licitação, com a consequente assinatura da Ata de Registro de Preços com o proponente vencedor, possibilitará:

4.17.1 aumento da eficiência, com expressiva redução dos custos administrativos, uma vez que os órgãos participantes, ao invés de envidarem esforços para a realização de inúmeras e sucessivas licitações, poderão destinar seus recursos humanos para atividades voltadas ao planejamento de suas necessidades e apenas celebração os contratos amparados na Ata de Registro de Preços firmada de forma centralizada, de modo que poderão, ainda, redirecionar a atuação de uma parcela de seus técnicos para o desenvolvimento das atividades fins dos órgãos, pois terão apenas que realizar os procedimentos relacionados ao planejamento de necessidades e à contratação;

4.17.2 padronização dos serviços contratados, bem como da metodologia de prestação, gestão e fiscalização dos contratos;

4.17.3 maior celeridade na contratação, haja vista que se terá preços registrados;

4.17.4 ganho de escala em favor da Administração, propiciada pela aglutinação da demanda referente ao objeto a ser licitado, comparado à fragmentação do quantitativo caso cada órgão realizasse a sua própria licitação³;

4.17.5 gestão centralizada da Ata de Registro de Preços, com verificação periódica dos valores praticados e com acompanhamento e monitoramento dos órgãos e entidades nas formalizações de contratos pelos órgãos participantes.

5 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O enquadramento na modalidade Pregão, do tipo eletrônico, encontra fundamento no art. 2º da IN SLTI nº 07/2012:

³ Vale salientar que os levantamentos realizados apontam a existência de inúmeras contratações para a aquisição de poucas quantidades de passagens, que resultam em montantes financeiros de pequena monta, sendo mais adequado, eficiente e menos oneroso ao erário que se aglutine tais contratos de forma centralizada, como medida de racionalização de esforços e redução dos custos administrativos.

“Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.”.

5.2 O enquadramento também encontra embasamento no parágrafo único do art. 1º e no §1º, art. 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.”

5.3 Da mesma forma, restam atendidos o art. 1º e o §1º e *caput* do art. 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.”

5.4 Quanto à realização do Registro de Preços encontra amparo no inciso I, III e IV do art. 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.”

5.6 Enquadra-se o agenciamento de viagens como serviço de natureza continuada, nos termos do art. 6º, da IN SLTI nº 02/2008:

“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.”

5.7 Constituem-se, desse modo, em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão gerenciador e dos participantes, não inerentes às categorias funcionais abrangidas pelos planos de cargos da Administração.

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

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

5.10 Como consequência da prestação continuada do serviço em tela tem-se a aplicabilidade do inciso II, do art. 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;”

6 DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Para o perfeito cumprimento do objeto, em virtude das características dos serviços, a CONTRATADA deverá dispor de uma CENTRAL DE ATENDIMENTO, para atendimento *on line* via SCDP, *e-mail* e contato telefônico (serviço 0800).

6.2 A critério do ÓRGÃO GERENCIADOR, será fornecido à CONTRATADA *login* e senha de acesso ao SCDP para atendimento das demandas de alteração, cancelamento e emissão de bilhetes com as companhias aéreas credenciadas, valendo-se para isso das credenciais e *tour codes* fornecidos à APF, já inseridos no referido sistema.

6.3 Em todos os chamados via CENTRAL DE ATENDIMENTO, a CONTRATADA deverá gerar número de protocolo, bem como efetuar a gravação das chamadas.

6.3.1 Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento e, quando se referirem à emissão, alteração e cancelamento de bilhetes, ser discriminados na respectiva fatura de prestação dos serviços para conferência pela Unidade Solicitante.

6.3.2 As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 06 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da Contratante.

6.4 A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (*e-mail*), pelo SCDP e por chamadas telefônicas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

6.5 A CONTRATANTE deve efetuar a análise e escolha das opções e autorização para emissão de passagens aéreas levando em consideração os seguintes requisitos, já observados pela CONTRATADA, quando do envio da cotação:

6.5.1 O horário e o período de participação do servidor e a localização do evento, o tempo de traslado e a otimização do trabalho, visando garantir condição laborativa produtiva, utilizando os seguintes parâmetros:

- a) a escolha do voo deve recair prioritariamente em percursos de menor duração, evitando-se, sempre que possível, trechos com escalas e conexões;
- b) o embarque e o desembarque devem estar compreendidos no período entre sete e vinte e uma horas, salvo a inexistência de voos que atendam a estes horários;
- c) em viagens nacionais, deve-se priorizar o horário do desembarque que anteceda em no mínimo três horas o início previsto dos trabalhos, evento ou missão; e
- d) em viagens internacionais, em que a soma dos trechos da origem até o destino ultrapasse oito horas, e que sejam realizadas no período noturno, o embarque, prioritariamente, deverá ocorrer com um dia de antecedência.

6.5.2 A emissão do bilhete de passagem aérea deve ser ao menor preço, prevalecendo, sempre que possível, a tarifa em classe econômica, observado o disposto no item anterior e alíneas.

6.6 O serviço objeto do contrato será prestado conforme discriminado abaixo:

6.6.1 **Item 1 - Emissão de bilhetes domésticos.** Este serviço compreende:

6.6.1.1 **Assessoria:** entende-se por assessoria em marcação de bilhetes domésticos, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

- a) em virtude da localização da cidade de destino, não haja opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos - sem escalas ou conexões. Nestes casos, a CONTRATADA deve apresentar as opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a APF;
- b) em situações em que o número de passageiros para o mesmo destino, em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, permita a negociação de melhores tarifas, ou fretamento parcial de aeronave, visando economicidade à APF.

6.6.1.2 **Cotação:** incluída a demanda no SCDP, este sistema fará automaticamente a pesquisa e apresentará todas as opções de voos que atendam às necessidades contidas na solicitação da Unidade Solicitante, incluindo as respectivas tarifas e horários, utilizando as credenciais da APF e da CONTRATADA e os *tour codes* da APF.

6.6.1.2.1 Em caso de impossibilidade de acesso ao SCDP, a CONTRATANTE poderá solicitar a cotação à CONTRATADA, por telefone ou e-mail, informando:

- a) nome da Unidade Solicitante, com *e-mail*, telefone e servidor responsável pela demanda;
- b) nome completo e data de nascimento do passageiro;
- c) tipo de viagem: nacional;

- d) cidades de origem e destino;
- e) datas da viagem;
- f) horários pretendidos para os voos/horário de início do compromisso no destino.

6.6.1.2.1.1 O resultado das cotações deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes e as condições estabelecidas pelos *tour codes* fornecidos pelas empresas aéreas à APF e cadastrados no SCDP, quando for o caso.

6.6.1.2.2 As opções de voo devem ser discriminadas por trecho, contendo:

- a) companhia aérea;
- b) aeroportos/cidades de origem e destino;
- c) duração do voo;
- d) quantidade e duração das escalas, se houver;
- e) valor do bilhete;
- f) valor da taxa de embarque.

6.6.1.3 Reserva: as reservas das passagens aéreas serão requeridas pela Unidade Solicitante no SCDP ou pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, discriminadas por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

6.6.1.3.1 A CONTRATADA apresentará por intermédio de sua CENTRAL DE ATENDIMENTO (*e-mail*, telefone e SCDP), 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.

6.6.1.4 Emissão: as emissões de passagens aéreas deverão ser previamente autorizadas.

6.6.1.4.1 Somente será autorizada a emissão do bilhete caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

6.6.1.4.2 As informações das passagens aéreas emitidas serão recebidas pela Unidade Solicitante através do SCDP, que armazenará os dados dos bilhetes para posterior consulta e gestão do processo.

6.6.1.4.3 As informações das passagens aéreas excepcionalmente emitidas fora do SCDP serão prestadas à Unidade Solicitante por telefone ou *e-mail*. No primeiro dia útil subsequente, a demanda deve ser regularizada com a criação de uma PCDP, vinculando os dados do(s) bilhete(s) emitido(s) e, inclusive a cotação que justifica a escolha do voo.

6.6.1.4.4 O envio do bilhete já emitido será feito para os endereços eletrônicos do passageiro e do solicitante.

6.6.2 **Item 2 - Alteração de Bilhetes Domésticos.** Este serviço compreende:

6.6.2.1 Alteração de bilhetes emitidos pela CONTRATADA: devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a APF.

6.6.2.1.1 As alterações de passagens aéreas serão requeridas pela Unidade Solicitante no SCDP ou *e-mail* e telefone, discriminadas por trecho, com base nas informações de emissões confirmadas.

6.6.2.2 Alteração de bilhetes emitidos pela própria APF: estas demandas ocorrerão, via de regra, em finais de semana, feriados e horários não comerciais e/ou por motivo de força maior, alheio à vontade da APF.

6.6.2.3 Reembolso: todos os bilhetes alterados podem gerar crédito, situação na qual o valor do bilhete original é superior à soma da multa e da diferença tarifária.

6.6.2.3.1 Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a APF tem direito para que seja possível efetuar a glosa do valor em fatura.

6.6.2.3.2 A CONTRATADA deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no item acima, relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete, contendo no mínimo:

- a) dados do bilhete: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- b) valores pagos;
- c) valores das multas;
- d) valor do crédito.

6.6.2.3.2.1 No caso de seguro assistência em viagem internacional: o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice/*voucher*, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.

6.6.2.3.3 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.

6.6.3 **Item 3 - Emissão de Bilhetes Internacionais.** Este serviço compreende:

6.6.3.1 Assessoria: entende-se por assessoria em marcação de passagens internacionais o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, observados os subitens 6.5, 6.5.1 e 6.5.2.

6.6.3.1.1 A assessoria deverá ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

6.6.3.2 Cotação:

6.6.3.2.1 Após a inclusão no SCDP de demanda que contenha um ou mais trechos internacionais, a Unidade Solicitante poderá requerer que a cotação seja feita diretamente pela CONTRATADA.

6.4.3.2.2 O pedido de cotação enviado à CONTRATADA deverá conter:

- a) código da PCDP (quando a demanda for iniciada pelo SCDP);
- b) nome da Unidade Solicitante, com *e-mail*, telefone e empregado responsável pela demanda;
- c) nome completo e data de nascimento do passageiro;
- d) tipo de viagem: internacional;
- e) classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe;
- f) países/cidades de origem e destino;
- g) datas da viagem;
- h) horários de início e término do compromisso no destino.

6.6.3.2.3 O resultado deverá refletir com exatidão as informações atualizadas, referentes a todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas, inclusive, as promoções tarifárias vigentes e as condições estabelecidas pelos *tour codes* fornecidos pelas empresas aéreas à APF e cadastrados no SCDP.

6.6.3.2.4 Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição, em regra, oferece bilhetes aéreos com menor custo.

6.6.3.2.5 O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados acima, as seguintes informações:

- a) companhias aéreas;
- b) datas, horários e aeroportos de partida e chegada;
- c) duração dos voos;
- d) quantidade de escalas/conexões dos voos, com respectivas cidades, horários de chegada, de partida, tempo de duração das escalas/conexões e aeroportos;
- e) valores das tarifas das passagens e das taxas de embarque.

6.6.3.2.6 As cotações contemplarão as informações atualizadas referentes a todas as opções de voos disponíveis, consideradas, inclusive, as promoções tarifárias vigentes e as condições estabelecidas pelos *tour codes* fornecidos pelas empresas aéreas à APF cadastrados no SCDP, devendo ser observadas, ainda, as opções de mais de um trecho pela mesma companhia aérea, visto que, esta condição, em regra, oferece bilhetes aéreos com menor custo.

6.6.3.3 Reserva: as reservas das passagens aéreas internacionais serão requeridas pela Unidade Solicitante no SCDP, discriminadas por trecho, contendo o número dos voos, com base nas informações das cotações descritas na etapa anterior. Além da escolha dos voos, a Unidade Solicitante deve informar os seguintes dados para a criação da reserva:

a) dados do passaporte do passageiro;

b) dados do visto, caso seja exigência do país de destino ou de algum dos países em que haja conexão.

6.6.3.3.1 A CONTRATADA disponibilizará pelo SCDP a reserva contendo o número do bilhete ou localizador, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a Unidade Solicitante, visando à necessária aprovação.

6.6.3.4 Emissão: as emissões de passagens aéreas internacionais serão autorizadas, com base nas informações da(s) reserva(s) ativas.

6.6.3.4.1 Caso haja cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento de compra de passagens deve ser reiniciado.

6.6.3.4.2 As informações das passagens aéreas emitidas serão recebidas pela Unidade Solicitante através do SCDP, que armazenará os dados dos bilhetes para posterior consulta e gestão do processo.

6.6.3.4.3 O envio do bilhete já emitido se dará de forma automática para o endereço eletrônico do passageiro e do solicitante.

6.6.3.5 Emissão de Seguro de Assistência em Viagem Internacional

6.6.3.5.1 Providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, em até 08 (oito) horas após a emissão do bilhete internacional, no mínimo 03 (três) cotações de seguro de assistência em viagens ao exterior, com companhias seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão pelo Ordenador de Despesas, observando as regras e as coberturas previstas na Resolução CNSP nº 315 de 26 de setembro de 2014.

6.6.3.5.2 Emitir a apólice/voucher, no prazo de 01 (uma) hora após a autorização pelo Ordenador de Despesas.

6.6.3.5.3 Os serviços de emissão de apólice/voucher de seguro assistência em viagem internacional compreendem a cotação, emissão, reemissão e cancelamento.

6.6.4 Item 4 - Alteração de Bilhetes Internacionais. Este serviço compreende:

6.6.4.1 Devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete ou cancelamento e nova emissão, o que for mais vantajoso. As remarcações de passagens aéreas serão requeridas pela Unidade Solicitante no SCDP, discriminadas por trecho, com base nas informações de emissões confirmadas.

6.6.4.2 Caso a alteração da PCDP possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à viagem do servidor a serviço da APF. Nestas situações, o processo inicia-se novamente e a escolha deverá se basear na opção mais econômica, observado o disposto nos itens 6.5.1 e 6.5.2.

6.6.4.3 Reembolso:

6.6.4.3.1 Todos os bilhetes alterados podem gerar crédito, situação na qual o valor do bilhete original é superior à soma da multa e da diferença tarifária.

6.6.4.3.2 Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a APF tem direito para que seja possível efetuar a glosa do valor em fatura.

6.6.4.3.3 A CONTRATADA deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no item acima, relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete, contendo no mínimo:

- a) dados do bilhete: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- b) valores pagos;
- c) valores das multas;
- d) valor do crédito.

6.6.2.3.3 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.

6.6.5 **Item 5 - Cancelamento de bilhetes domésticos e internacionais.** Este serviço compreende:

6.6.5.1 **Cancelamento originado de demanda de remarcação:** ocorre em duas situações:

- a) analisada a cotação citada nos subitens 6.6.2.1 e 6.6.4.1, a Unidade Solicitante verifica a melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do bilhete;
- b) inexistência de voos que permitam a alteração do bilhete já emitido.

6.6.5.1.1 Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete original e iniciar o processo de emissão novamente, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação.

6.6.5.1.2 As alterações que resultem em cancelamentos serão requeridas pela CONTRATADA através da CENTRAL DE ATENDIMENTO (*e-mail*, contato telefônico ou SCDP), discriminadas por trecho, com base nas informações dos bilhetes emitidos e disponíveis para consulta no SCDP ou informados pelo solicitante.

6.6.5.1.3 Todas as demandas de cancelamento serão adicionadas ao relatório do SCDP para controle dos bilhetes passíveis de reembolso. Após o efetivo cancelamento dos voos, a CONTRATADA deve solicitar o reembolso junto à companhia aérea.

6.6.5.2 **Cancelamento originado pela extinção da demanda:**

6.6.5.2.1 A informação de cancelamento da PCDP será enviada automaticamente para a CONTRATADA através do SCDP ou, em situações de impossibilidade de envio automático, a informação será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO, por telefone ou *e-mail*.

6.6.5.2.2 Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do(s) bilhete(s) no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de *no-show*.

6.6.5.2.3 Todas as demandas de cancelamento devem constar no relatório para controle dos bilhetes passíveis de reembolso.

6.6.5.3 Reembolso: Imediatamente após o cancelamento do bilhete aéreo, a CONTRATADA deverá requerer, formalmente, à companhia aérea, o reembolso dos valores aos quais a APF tem direito.

6.6.5.3.1 A CONTRATADA deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no item acima, relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso. O relatório, apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, deve conter:

- a) dados do bilhete: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- b) valores pagos;
- c) valores das multas;
- d) valor do crédito.

6.6.5.3.2 A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito. A devolução desses valores deve ocorrer no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete.

7 DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

7.1 A estimativa anual de custo para este certame é da ordem de R\$...... (.....), conforme memória de cálculo detalhada no Anexo II deste Termo de Referência – “Valor Estimado da Contratação”.

7.1.1 O valor de R\$ (EXTENSO reais) corresponde aos valores de repasse que são os relativos aos cobrados pelas companhias aéreas (tarifa do bilhete, taxa de embarque, taxas e multas por cancelamento ou alteração de voos).

7.1.2 O valor de R\$ (EXTENSO reais) corresponde ao estimado para a remuneração dos serviços prestados pela CONTRATADA.

8 DA FORMA DE PAGAMENTO

8.1 O pagamento será mensal e dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente utilizadas e as quantidades estimadas neste processo licitatório.

8.2 A fatura dos serviços prestados deverá ser remetida, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que a CONTRATANTE possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o aceite definitivo para o pagamento correspondente.

8.3 Na fatura deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais e quaisquer outras relativas aos serviços, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente.

8.4 A CONTRATADA deverá fornecer as faturas mensais em endereço estipulado pela CONTRATANTE.

8.5 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.

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

8.7 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, acompanhadas pelas notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas, devidamente corrigida.

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

8.9 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.

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

8.11 Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, 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.

8.12 Quando do pagamento será efetuada a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

8.13 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 na referida Lei Complementar.

8.14 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:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual de 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.

9 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 As despesas decorrentes das contratações correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para despesas com aquisição de passagens aéreas de cada um dos órgãos participantes.

10 DA GARANTIA CONTRATUAL

10.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

10.2 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor da garantia por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

10.3 O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

10.4 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

10.5 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) multas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

10.6 No caso de alteração do valor do Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

10.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.8 A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por empregados e prepostos da CONTRATANTE.

10.9 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

10.10 Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato;
- b) no prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

10.11 A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este Contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

10.11.1 Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

10.12 A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do Contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da Caixa Econômica Federal, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CONTRATANTE;

10.12.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

10.13 O Seguro-garantia é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

10.13.1 A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 90 dias após a última data de vencimento do contrato;

10.13.2 O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela CONTRATADA dos encargos tributários,

trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à CONTRATADA, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;

10.13.3 Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

10.13.4 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

10.13.5 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CONTRATANTE em decorrência da má execução do Contrato.

10.14 A fiança bancária consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução do Contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

10.14.1 Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/1973 (Lei de Registros Públicos);

b) cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do Contrato, acrescido de mais 90 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 90 dias após a última data de vencimento do Contrato;

c) expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento ao CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula.

f) cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595/1964, nos termos do art. 2º da Resolução nº 2.325/1996, do Conselho Monetário Nacional.

10.14.2 O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

10.14.3 A perda da garantia em favor da CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste Contrato.

10.15 A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CONTRATANTE, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as

modalidades previstas nesta cláusula, após aceitação pela CONTRATANTE e registro no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

11 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA A FORMULAÇÃO DA PROPOSTA

11.1 O Credenciamento formalizado por intermédio da CENTRAL, na forma do Edital de Credenciamento nº 001/2014, objetiva a aquisição de passagens diretamente das companhias aéreas e, resguardada a possibilidade de novos credenciamentos com outras companhias aéreas, as quantidades e valores estimados de passagens, no presente caso, não consideram (salvo situações excepcionais descritas no item 11.3) as passagens em voos domésticos das seguintes empresas:

- a) Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A (Azul);
- b) Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca);
- c) TAM Linhas Aéreas S/A (TAM);
- d) VRG Linhas Aéreas S/A (GOL).

11.2 Caso ocorra o credenciamento de outras companhias aéreas durante a vigência da Ata de Registro de Preços, o fato será comunicado tempestivamente pelo ÓRGÃO GERENCIADOR à CONTRATADA.

11.2.1 Na ocorrência do fato acima descrito, a aquisição de bilhetes da companhia aérea recém-credenciada passará a ser feita diretamente pela APF, cabendo à CONTRATADA somente as aquisições em situações excepcionais.

11.3 Por atendimento excepcional para emissão de passagens das empresas Credenciadas entende-se todas as demandas que, por caso fortuito ou motivo de força maior, não possam ser finalizadas pelo próprio servidor no SCDP.

11.3.1 Por se tratar de demandas excepcionais, que somente surgirão em situações alheias à vontade da CONTRATANTE, não há que se falar em dimensionamento ou estimativa na quantidade deste tipo de atendimento.

11.4 A CONTRATADA deve utilizar o SCDP, para todas as demandas em que haja necessidade, valendo-se do *login* e senha fornecidos pela CONTRATANTE exclusivamente para este fim.

11.5 O quantitativo e valores de serviços a serem prestados estão estimados para doze (12) meses, com base nas informações prestadas pelos órgãos e entidades da APF, no que tange à quantidade de demandas por item.

11.6 O horário de funcionamento dos órgãos e entidades da APF, a ser considerado neste TR, é das 09h:00 às 19h:00, sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de demandas.

11.7 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.

12 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

12.1 Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço – Anexo IV.

13 SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

13.1 Para a perfeita execução do objeto, o FORNECEDOR REGISTRADO deverá:

13.1.1 Disponibilizar CREDENCIAIS à APF:

13.1.1.1 Para viabilizar o atendimento das demandas de agenciamento de viagens internacionais e domésticas não atendidas pelas companhias aéreas credenciadas faz-se necessário o cadastramento destas credenciais que permitam o acesso ao sítio das companhias aéreas.

13.1.1.2 O FORNECEDOR REGISTRADO deve disponibilizá-las, juntamente com as respectivas senhas, para o cadastramento no SCDP e assim, ser capaz de pesquisar e cotar os voos que atendam a estas demandas.

13.1.1.3 O FORNECEDOR REGISTRADO deve possuir credenciais com as seguintes companhias aéreas, no mínimo: TAM, GOL, AVIANCA, AZUL, PASSAREDO, SETE, MAP, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, KLM, TACA, IBERIA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, PLUMA, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, US AIRWAYS.

13.1.2 Disponibilizar CENTRAL DE ATENDIMENTO:

13.1.2.1 O FORNECEDOR REGISTRADO deverá dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, prestando serviço via e-mail, telefone (serviço 0800) e via SCDP. Os serviços serão executados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

13.1.2.2 Nos atendimentos via telefone ou *e-mail*, a CONTRATADA deverá gerar número de protocolo, bem como efetuar a gravação de todas as chamadas.

13.1.2.3 O número de protocolo gerado deverá ser informado ao usuário e, quando se referir à emissão, alteração e cancelamento de bilhetes, ser discriminado na respectiva fatura de prestação dos serviços, para conferência pela Unidade Solicitante.

13.1.2.4 Ao início do atendimento, o procedimento de gravação da chamada deve ser comunicado ao usuário e referida gravação deverá ser armazenada por prazo não inferior a 06 (seis) meses e disponibilizada sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

13.1.2.5 A identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, se dará mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais.

13.1.2.6 A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA, documento contendo as seguintes informações dos servidores autorizados:

a) nome completo;

b) matrícula no SIAPE;

- c) unidade de vinculação;
- d) cargo/função;
- e) data de nascimento;
- f) número do CPF.

13.1.2.7 A utilização do serviço por contato telefônico ou *e-mail* pressupõe a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP, não havendo, portanto, PCDP para submissão à autorização do Ordenador de Despesas via sistema.

13.1.2.7.1 Por esta razão, a relação será disponibilizada à CONTRATADA acompanhada de autorização expressa.

13.1.2.7.2 O bilhete emitido na forma acima deverá ser regularizado por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data do pedido.

13.1.3 Disponibilização de IATA dedicado à APF:

13.1.3.1 A obtenção de código IATA é prerrogativa exclusiva das Agências de Turismo.

13.1.3.2 Diante da impossibilidade da APF obter um código IATA, a CONTRATADA deve solicitar a criação e disponibilizar um IATA dedicado ao uso exclusivo da APF.

13.1.3.3 Tal exclusividade visa garantir o efetivo controle de demandas da APF, assegurar a utilização dos Acordos Corporativos de Descontos firmados entre a APF e as companhias aéreas e proporcionar maior segurança nas transações havidas no SCDP.

14 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

14.1 O início da prestação de serviços para os Órgãos Participantes deverá ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos oriundos desta Ata de registro de Preços.

14.2 No período necessário para integrar seu sistema ao SCDP, a CONTRATADA operará de forma não automatizada (CENTRAL DE ATENDIMENTO: e-mail e atendimento telefônico), não podendo alegar este fato para justificar eventual falha na prestação dos serviços.

15 DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

15.1 Caberá ao ÓRGÃO GERENCIADOR a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços previstos no art. 5º do Decreto nº 7.892/2013 e suas alterações, especificamente o que segue:

15.1.1 Disponibilizar a ata de registro de preços aos órgãos participantes;

15.1.2 Gerenciar a ata de registro de preços;

15.1.3 Conduzir eventuais renegociações dos preços registrados;

15.1.4 Aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório;

15.1.5 Aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preços; e,

15.1.6 Fazer o controle permanente da variação dos preços do mercado, de forma a comprovar que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado.

15.1.6.1 Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado o ÓRGÃO GERENCIADOR deverá:

15.1.6.1.1 Convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

15.1.6.1.2 Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido; e

15.1.6.1.3 Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

15.1.6.2 Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

15.1.6.2.1 Liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento; e,

15.1.6.2.2 Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

15.2 Disponibilizar os *tour codes* provenientes de Acordos Corporativos de Descontos firmados entre a APF e as companhias aéreas para cadastramento no SCDP.

15.3 Providenciar *login* e senha para o SCDP aos funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

15.4 Indicar servidor ou Unidade Administrativa responsável pelo saneamento de eventuais dúvidas relacionadas ao SCDP.

16 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1 Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o Contrato, em particular no que se refere ao Acordo de Níveis de Serviço e sanções administrativas.

16.2 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com esta proposição.

16.3 Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo.

16.4 Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscais 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.

16.5 Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio

do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666/1993.

16.6 Disponibilizar à CONTRATADA, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações:

- a) nome;
- b) matrícula no SIAPE;
- c) unidade de vinculação;
- d) cargo/função;
- e) data de nascimento;
- f) número do CPF.

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

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

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

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

16.11 Fornecer as informações necessárias para a identificação de todos os seus servidores autorizados a solicitar o serviço de atendimento telefônico, conforme abaixo:

- a) nome;
- b) matrícula do SIAPE;
- c) unidade de vinculação;
- d) cargo/função;
- e) data de nascimento;
- f) número do CPF.

16.12 Manter rotina de consulta e comparação de preços em todas as emissões de bilhetes que contenham trecho internacional.

16.12.1 Para fins de comprovação da vantajosidade dos valores pagos, as telas provenientes dessa consulta deverão ser juntadas ao acervo documental do fiscal do contrato.

16.12.2 Constatada qualquer divergência de valor, a ocorrência deverá ser imediatamente comunicada, por escrito, à CONTRATADA, para os devidos ajustes e comando de glosa no pagamento das faturas, quando for o caso.

16.13 Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo.

16.14 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 01/2014.

17 DA PRERROGATIVA DA CONTRATANTE

17.1 Realizar o pagamento das passagens e/ou dos serviços de agenciamento por meio de Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF, respeitada a legislação vigente, caso ocorra a implementação desta modalidade na CONTRATANTE.

18 OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR REGISTRADO

18.1 Disponibilizar IATA dedicado à APF, juntamente com as credenciais.

18.2 Apresentar, no ato da assinatura da Ata de Registro de Preços, declarações formais com firmas reconhecidas dos representantes legais, atestando que possui autorização para emitir passagens aéreas junto às companhias aéreas citadas no item 13.1.1.3, comunicando à CENTRAL, por escrito, quaisquer alterações.

19 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1 Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte o edital e anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

19.2 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.

19.2.1 Os empregados receptores das demandas deverão ser qualificados para o completo atendimento e solução das solicitações;

19.3 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

19.4 Atender, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, todas as solicitações de reservas e emissões de bilhetes.

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

19.6 Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

19.7 Providenciar, em atendimento à solicitação da CONTRATANTE, as reservas de viagens, devendo fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação das reservas.

- 19.8 Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter.
- 19.9 Comprometer-se a complementar o trecho, em voos internacionais, por meio de transporte aéreo, terrestre, ferroviário, marítimo ou fluvial.
- 19.10 Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no Edital e no Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem incorreções resultantes da execução.
- 19.11 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 da garantia ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 19.12 Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 19.13 Alocar na execução dos serviços, profissional que possua comprovante de conclusão de curso de emissão de passagens nacionais e internacionais e comprovante de treinamento no sistema AMADEUS e/ou SABRE;
- 19.14 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 19.15 Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os níveis de serviço exigidos.
- 19.16 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 19.17 Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE.
- 19.18 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.
- 19.19 Responsabilizar-se pela contínua reciclagem do conhecimento de seus funcionários, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer;
- 19.20 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 19.21 Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 19.22 Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados regional e nacional (doméstico) e com as principais companhias aéreas internacionais.

19.23 Iniciar a prestação dos serviços para as CONTRATANTES imediatamente após a assinatura do contrato;

19.24 Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

19.24.1 A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

19.25 A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão, a CONTRATADA deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no Órgão ou entidade, a ser assinado por todos os funcionários da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

19.26 Efetuar o pagamento dos bilhetes 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.

19.27 Repassar à CONTRATANTE todos os valores relativos a descontos, cortesias e outros benefícios oferecidos pelas companhias aéreas.

19.28 Reembolsar à APF, em até 60 (sessenta) dias, o valor das passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas (ou alteradas que geraram crédito), deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices/*vouchers* de seguro assistência em viagens internacionais cancelados, emitindo Nota de Crédito em favor da CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, efetuará desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA.

19.28.1 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 o recolhimento de Guia de Recolhimento da União (GRU).

19.29 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, no prazo de até 10 (dez) dias a contar da assinatura da assinatura do(s) contrato(s).

19.30 Emitir, quando solicitada, a apólice/voucher do seguro assistência em viagem internacional.

19.31 Substituir a apólice ou o voucher do seguro assistência em viagem internacional (remarcação de data ou cancelamento e nova contratação) quando solicitado por representante administrativo da CONTRATANTE.

19.31.1 Quando houver aumento de custo – mediante emissão de ordem de débito pelo valor complementar.

19.31.2 Quando houver diminuição de custo – mediante emissão de ordem de crédito a favor da CONTRATANTE.

20 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

20.1 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 técnica-operacional para participação na licitação:

- a) certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo, inclusive das filiais, se for o caso;
- b) certificado de credenciamento à IATA, inclusive das filiais, se for o caso;
- c) comprovante de propriedade de credenciais com todas as empresas aéreas brasileiras com voos domésticos regulares e no mínimo, com as empresas aéreas estrangeiras para venda de passagens, conforme relacionado no item 13.1.1.3.
- d) declaração de que é proprietária ou possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das empresas aéreas brasileiras com voos domésticos regulares e das principais empresas aéreas estrangeiras (conforme relacionado no item 13.1.1.3) e dos principais sistemas GDS;
- e) declarações de capacidade técnica expedidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de fornecimento de passagens aéreas concomitantemente em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de bilhetes estimadas no Anexo I, aferindo-se as quantidades de passagens aéreas domésticas e ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de bilhetes internacionais estimados;

20.2 É vedada a participação de pessoas jurídicas que não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação.

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

20.4 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 Administração à continuidade do contrato.

21 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1 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 art. 6º do Decreto nº 2.271/1997.

21.2 A verificação da adequação da prestação dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos no contrato e seus anexos.

21.3 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/1993.

21.4 As disposições previstas neste item não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da IN SLTI nº 02/2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

21.5 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 art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

22 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou 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 05 (cinco) anos, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

22.2 Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, no prazo máximo de 05 (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 do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no item 21.

22.3 Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual será adotado o sistema de avaliação de desempenho, a ser apurada mensalmente, determinada pela Nota Mensal de Avaliação – NMA, conforme Anexo IV do Termo de Referência.

22.4 Se a CONTRATADA acumular 02 (duas) advertências consecutivas, independente de que natureza as tenha originado, será aplicada multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação da sanção.

22.5 Se a empresa contratada receber três multas consecutivas, independente de que natureza as tenha originado, será proposta pela CONTRATANTE a rescisão unilateral do contrato, respeitado o direito de ampla e prévia defesa, por parte da CONTRATADA.

22.6 A quebra ou violação do sigilo, a qualquer momento, ensejará a rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

22.7 No caso da pontuação da NMA atingir valor maior que 7,9, fica facultada à CONTRATANTE, sem qualquer ônus financeiro para esta, a rescisão unilateral do contrato.

22.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de

suspensão de licitar, por descumprimento parcial ou total do contrato, a Licitante deverá ser descredenciada por igual período, ou seja, por prazo não superior a 05 (cinco) anos, conforme art. 7º da Lei nº 10.520/2002, sem prejuízo das multas previstas no instrumento convocatório e das demais cominações legais.

22.9 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei nº 8.666/1993.

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

22.11 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 Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

22.13 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.

22.14 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 item 22.8.

Brasília/DF, de novembro de 2014.

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável