



## SOLICITAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



Disponível para receb.  
com cód. de barras

### INFORMAÇÕES GERAIS DA REQUISIÇÃO

**Tipo da Requisição:** SERVIÇO - OUTROS  
**Requisição:** 7/2018  
**Grupo do Serviço:** 3903 - COMISSOES E CORRETAGENS  
**Unidade Requisitante:** 110043 - GABINETE DO REITOR  
**Unidade de Custo:** 110043 - GABINETE DO REITOR  
**Usuário:** 01026017475 - RITA ESTER DE ARAUJO SILVA (Ramal: 1004)  
**Data:** 20/02/2018  
**Observações:** Contratação de Agência de Viagens.

### INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (PARA USO DO SETOR ORÇAMENTÁRIO)

**Opção Orçamentária:** ORÇAMENTO PRÓPRIO OFICIAL-  
**Contenções:** GR / 108205 339039 / 8100000000 / 1 / M20RKN0100N / R\$ 10.950,00

### LISTA DE SERVIÇOS CADASTRADOS

Item	Serviço	Especificação Complementar	Preço Estimado
1	EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS INTERNACIONAIS (3903000102579)	ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM E COTAÇÃO E EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM.	R\$ 150,00
2	EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS (3903000102578)	ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO.	R\$ 8.270,00
3	ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS (3903000102580)	ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO.	R\$ 2.530,00

Número do último item anotado: 3

Total da Requisição: R\$ 10.950,00

EXPEDIÇÃO		AUTORIZAÇÃO	
DATA	RUBRICA	DATA	RUBRICA







UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS  
EMITIDO EM 23/02/2018 09:56



## SOLICITAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



Disponível para receb.  
com cód. de barras

### INFORMAÇÕES GERAIS DA REQUISIÇÃO

Tipo da Requisição: SERVIÇO - OUTROS  
Requisição: 8/2018  
Grupo do Serviço: 3969 - SEGUROS EM GERAL  
Unidade Requisitante: 110043 - GABINETE DO REITOR  
Unidade de Custo: 110043 - GABINETE DO REITOR  
Usuário: 01026017475 - RITA ESTER DE ARAUJO SILVA (Ramal: 1004)  
Data: 20/02/2018  
Observações: Contratação de Agência de Viagens.

### INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (PARA USO DO SETOR ORÇAMENTÁRIO)

Opção Orçamentária: ORÇAMENTO PRÓPRIO OFICIAL-  
Contenções: GR / 108205 339039 / 8100000000 / 1 / M20RKN0100N / R\$ 2.510,10

### LISTA DE SERVIÇOS CADASTRADOS

Item Serviço	Especificação Complementar	Preço Estimado
1	REPASSE - SEGURO VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM VIAGEM (3969000097118) RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS.	R\$ 2.510,10
Número do último item anotado: 1		Total da Requisição: R\$ 2.510,10

EXPEDIÇÃO		AUTORIZAÇÃO	
DATA	RUBRICA	DATA	RUBRICA

SIPAC | NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação - (82) 3214-1015 | Copyright © 2005-2018 - UFAL - sig-appsrv-01.ufal.br.srv1inst1







UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS  
EMITIDO EM 23/02/2018 10:05



### REQUISIÇÃO DE MATERIAIS

**Número da Requisição:** 143/2018  
**Tipo da Requisição:** REQUISIÇÃO DE MATERIAL  
**Status:** ENVIADA  
**Grupo de Material:** 3302 - PASSAGENS PARA O EXTERIOR  
**Unidade de Custo:** 110043 - GABINETE DO REITOR / GR  
**Unidade Requisitante:** 110043 - GABINETE DO REITOR / GR  
**Usuário:** 01026017475 - RITA ESTER DE ARAUJO SILVA (Ramal: 1004)  
**Destino da Requisição:** Enviado para Compra  
**Data de Cadastro:** 21/02/2018  
**Valor da Requisição:** R\$ 488.131,50  
**Opção Orçamentária:** SOLICITAR AUTORIZAÇÃO ORÇAMENTÁRIA  
**Observações:** Contratação de Agência de Viagens.

### INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (PARA USO DO SETOR ORÇAMENTÁRIO)

**Opção Orçamentária:** SOLICITAR AUTORIZAÇÃO ORÇAMENTÁRIA- **Convênio:** Nenhum  
**Conteções:** GR / 108205 339039 / 8100000000 / 1 / M20RKN0100N / R\$ 488.131,50 (2492)

### LISTA DOS MATERIAIS

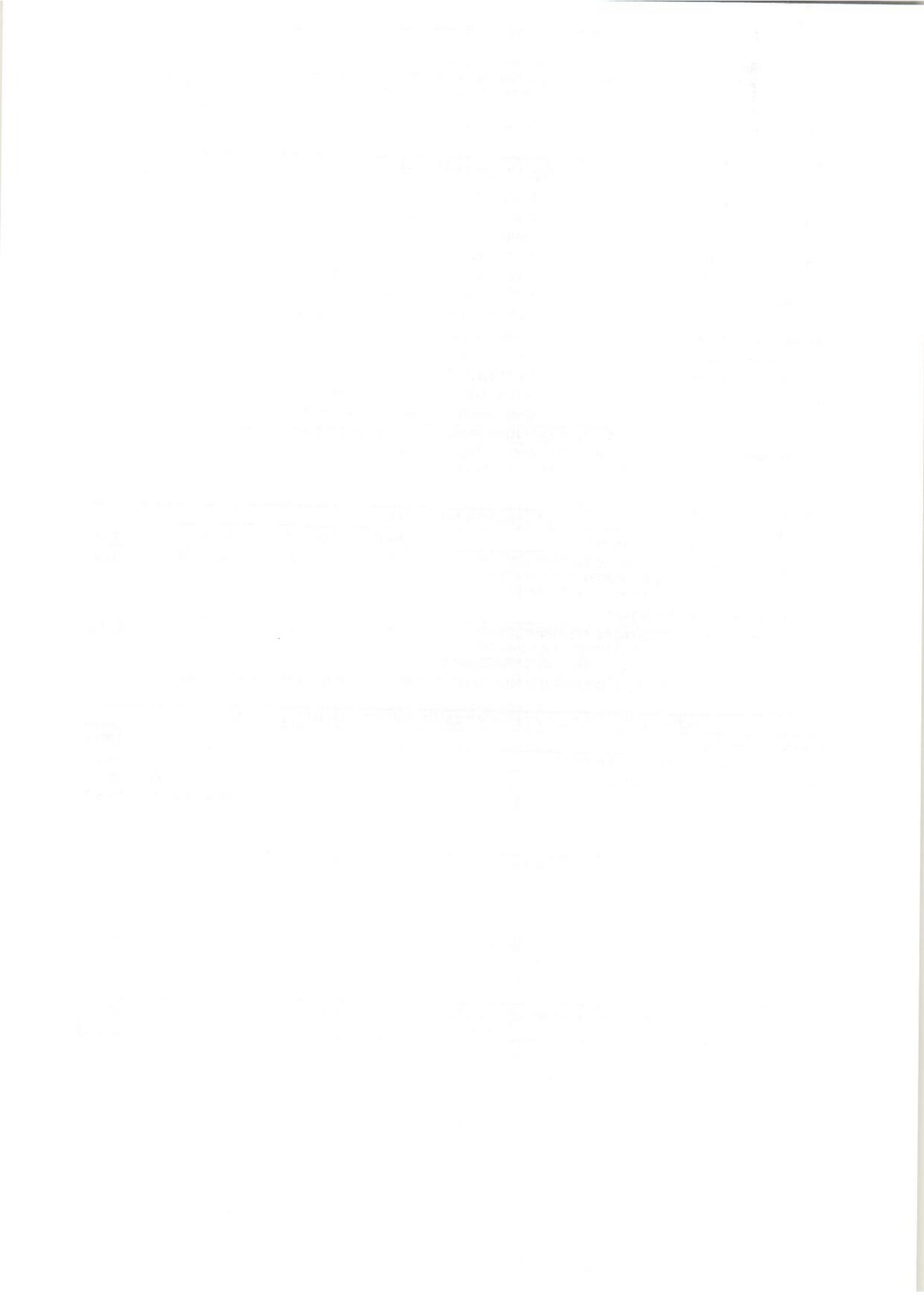
Item	Código	Denominação	Medida	Quant.	Valor	Total
1	3301000098211	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS - REPASSE - VOOS DOMÉSTICOS	UNIDADE	827	R\$ 564,00	R\$ 466.428,00
Repasse - voos domésticos						
2	3302000098213	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS - REPASSE - VOOS INTERNACIONAIS	UNIDADE	15	R\$ 1.446,90	R\$ 21.703,50
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS - Repasse - voos internacionais						

### TOTALIZAÇÃO POR ELEMENTOS DE DESPESAS DETALHADOS

Grupo de Material	Total
3302 - PASSAGENS PARA O EXTERIOR	R\$ 21.703,50
3301 - PASSAGENS PARA O PAIS	R\$ 466.428,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 488.131,50</b>

Expedição		Autorização		Almoxarifado		Recebimento	
Data	Rubrica	Data	Rubrica	Data	Rubrica	Data	Rubrica

SIPAC | NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação - (82) 3214-1015 | Copyright © 2005-2018 - UFAL - sig-appsrv-02.ufal.br.srv2inst1







MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Esplanada dos Ministérios Bloco L, Edifício Sede - 3º Andar - Sala 303 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,  
Brasília/DF, CEP 70047-900

Telefone: 2022-8159 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mec.gov.br

Ofício-Circular nº 2/2018/DIFES/SESU/SESU-MEC

Brasília, 09 de janeiro de 2018.

Aos Magníficos Reitores das Universidades Federais de Ensino Superior

**Assunto: Ofício Circular nº 582/2017-MP – de 29 de dezembro de 2017, Compra Direta de Passagens Aéreas.**

*Referência:* Caso responda a este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 23000.000102/2018-68.

Magníficos Reitores,

1. Cumprimentando-os cordialmente, encaminho em anexo, para conhecimento de V. Magnificência, o Ofício Circular nº 582/2017-MP (doc. SEI nº 0945464), pelo qual o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão comunica que, em conjunto com o Ministério da Fazenda, estuda medidas que possam assegurar à Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional as prerrogativas de que trata o §9º, art. 64, da Lei nº 9.430/96.
2. Do mesmo modo, informa que, em razão deste dispositivo legal, **foi suspensa, a partir do dia 01.01.2018**, a funcionalidade de compra direta de passagens aéreas nacionais, existente no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, devendo o provimento de passagens aéreas ocorrer por intermédio do contrato vigente de agenciamento de viagens, evitando-se a descontinuidade desses serviços.

Atenciosamente,

**Mauro Luiz Rabelo**  
**Diretor de Desenvolvimento da Rede de IFES**

---

**Referência:** Caso responda a este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 23000.000102/2018-68

SEI nº 0950582







MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

Secretaria Executiva

Esplanada dos Ministérios - Bloco K - 6º andar

CEP 70040-906 - Brasília - DF

Fone: (61) 2020-4300 e-mail: se@planejamento.gov.br

**Ofício Circular nº 582/2017-MP**

Brasília, 29 de dezembro de 2017.

À Sua Excelência o Senhor / a Senhora

[nome do destinatário]

[cargo do destinatário]

[orgão do destinatário]

[endereço do destinatário]

[cep do destinatário] - [cidade do destinatário]/[UF do destinatário]

**Assunto: Compra Direta de Passagens Aéreas.**

Senhor Secretário Executivo / Senhora Secretária Executiva,

1 - Ao cumprimentá-la cordialmente, faço referência ao procedimento de compra direta de passagens aéreas nacionais com a utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal – CPGF. Tendo em vista o decurso de prazo ocorrido com a edição da lei 13.043/2014, informo que encontram-se em estudo pelas áreas técnicas deste Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, em conjunto com o Ministério da Fazenda, medidas que possam assegurar à Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, as prerrogativas de que trata o §9º, art. 64, da Lei nº 9.430/96, *in verbis*:

*“Art. 64. Os pagamentos efetuados por órgãos, autarquias e fundações da administração pública federal a pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços, estão sujeitos à incidência, na fonte, do imposto sobre a renda, da contribuição social sobre o lucro líquido, da contribuição para seguridade social - COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP.*

*§ 9º Até 31 de dezembro de 2017, fica dispensada a retenção dos tributos na fonte de que trata o caput sobre os pagamentos efetuados por órgãos ou*



Obs.: Ofício expedido nominalmente aos Secretários Executivos de todos os Ministérios

*entidades da administração pública federal, mediante a utilização do Cartão de Pagamento do Governo Federal - CPGF, no caso de compra de passagens aéreas diretamente das companhias aéreas prestadoras de serviços de transporte aéreo. (Incluído pela Lei nº 13.043, de 2014)”*

2 - Em razão disso, comunico que a partir de zero hora do dia 01.01.2018, a funcionalidade de compra direta de passagens aéreas nacionais, existente no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, será suspensa até que se restabeleçam as condições para a retomada do procedimento de compra direta.

3 - Desse modo, o provimento de passagens aéreas deverá ocorrer por meio do contrato vigente de agenciamento de viagens, evitando solução de continuidade desses serviços.

4 - Caso haja o exaurimento das quantidades já contratadas pelo órgão, as providências relativas a uma nova contratação de empresas para a prestação dos serviços de agenciamento de passagens aéreas deverá ocorrer de forma descentralizada para o atendimento de suas próprias necessidades.

5 - Paralelamente, a Central de Compras do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão adotará as providências no sentido de realizar licitação para a contratação, de forma centralizada, dos serviços de agenciamento de viagens, o que deverá ocorrer num prazo estimado de 180 (cento e oitenta) dias, após o que será disponibilizada competente Ata de Registro de Preços para utilização pelos órgãos.

6 - Por fim, esclareço que a Secretaria de Gestão – SEGES, deste Ministério, poderá emitir orientações complementares sobre o assunto em questão.

Atenciosamente,

**ESTEVES PEDRO COLNAGO JÚNIOR**  
Secretário Executivo





**TERMO DE REFERÊNCIA  
DISPENSA DE LICITAÇÃO  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

DL Nº ...../20...  
(Processo Administrativo n.º .....)

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos destinados à Universidade Federal de Alagoas, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

Grupo	ITEM	Descrição	O serviço compreende
1	1	Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos	Assessoria, cotação, reserva e emissão.
	2	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais	Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem.
	3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos e voos internacionais	Alteração, cancelamento e reembolso.

1.2. Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentária e financeira, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas, o lote único do quadro do subitem 1.1 também será composto 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 e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados, conforme discriminado no quadro abaixo e no Anexo IA:

LOTE ÚNICO		
ITEM	DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE
4	Repasso + voos domésticos	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
5	Repasso - voos internacionais	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 internacionais adquiridos
6	Repasso – seguro viagem	Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados

1.2.1. Os itens 4, 5 e 6 do quadro acima não serão objeto de formulação de preços e lances.



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. JUSTIFICATIVA E OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O serviço é destinado a toda a Universidade Federal de Alagoas - Ufal, cujas unidades fazem o uso do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) para cadastrar, acompanhar e gerenciar as viagens a serviço ligadas à capacitação, participação em congressos, conferências, reuniões técnicas e outros. A Administração precisa providenciar transporte aéreo necessário para os seus servidores e outras pessoas sem vínculo com a Administração realizarem missões relacionadas às atividades supracitadas. A não aquisição deste serviço implicará em maior tempo despendido para transporte dos servidores em destinos nacionais, inviabilidade de viajar para certos destinos nacionais, impossibilidade de deslocamentos para territórios estrangeiros e falta de segurança do passageiro, podendo trazer prejuízos para as atividades de ensino, pesquisa, extensão e assistência realizadas pela Ufal.

2.2. Os quantitativos estabelecidos são adequados à necessidade da Ufal e foram obtidos com base em dados extraídos do SCDP em exercícios anteriores, conforme comprovação em anexo.

2.3. As especificações técnicas e quantitativas dos serviços a serem contratados estão de acordo com o previsto no artigo 15, § 7º, da Lei 8.666/93, demonstrados explicitamente nas especificações elaboradas por nossa unidade, bem como no Termo de Referência.

2.4. Concomitantemente à contratação emergencial, fizemos a requisição para a contratação por Pregão Eletrônico. Tal requisição (Requisição de Material n.º 94/2018) foi devolvida para ajustes que já estão sendo providenciados.

2.5. Em junho de 2017 a UFAL aderiu à Compra Direta de passagens aéreas, que supre 98% da necessidade da instituição. A suspensão dessa modalidade de compra a partir do dia 1º de janeiro de 2018 causou uma mudança abrupta no cenário de compra de passagens aéreas pela Administração Pública Federal e deixou a Ufal desassistida. Hoje a Ufal não tem como comprar passagens aéreas para realizar as atividades citadas no item 2.1, sendo necessária a imediata contratação de Agência de Viagens para prestar tais serviços.

## 3. DAS DEFINIÇÕES

3.1. Para efeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:



- a) **AGENCIAMENTO DE VIAGEM** - serviço prestado por Agência de Viagens, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;
- b) **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;
- c) **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;
- d) **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;
- e) **CODESHARE** - acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- f) **CONTRATADA** - fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação;
- g) **CONTRATANTE** - Universidade Federal de Alagoas - Ufal;
- h) **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;
- i) **NO-SHOW** - não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- j) **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;
- k) **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;
- l) **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;
- m) **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;
- n) **SICAF** - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, que tem como finalidade cadastrar e habilitar parcialmente pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em participar de licitações realizadas por ÓRGÃOS e ENTIDADES;
- o) **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;
- p) **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;
- q) **TAXA DE EMBARQUE** - tarifa aeroportuária, cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- r) **TR** - Termo de Referência;



- s) TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- t) UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional da Universidade Federal de Alagoas (Ufal) que demanda o serviço;
- u) 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;
- v) 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.

#### 4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

##### 4.1.1. Condições gerais:

4.1.1.1. 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.

4.1.1.2. 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.

4.1.1.3. 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 designados.

4.1.1.4. 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.

##### 4.1.2. Central de atendimento:

4.1.2.1. 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 das 08 (oito) às 20 (vinte) horas, de segunda-feira a sexta-feira. Deverá ser disponibilizado contato telefônico para solucionar situações emergenciais fora do horário acima referido.

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

4.1.2.3. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone.

4.1.2.4. 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.



5.1.2.5. 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.

5.1.2.6. O envio da relação citada no subitem 5.1.2.5 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

5.1.2.6.1. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS 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.

5.1.2.6.2. 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 5.1.2.6.1.

5.1.2.7. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 5.1.2.1 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

### 5.1.3. Emissão de bilhetes de passagens – voos domésticos:

5.1.3.1. **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 5.1.3.2, 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 para a APF;
- 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 à APF.

5.1.3.2. **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 5.1.1.1 a 5.1.1.4.

5.1.3.2.1. 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 ou internacional;
- d) Data prevista da partida;



5.1.4.1. **Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.1.4, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

5.1.4. Emissão de bilhetes de passagens – voos internacionais:

5.1.3.4.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e envio para o passageiro.

5.1.3.4.1. 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.

5.1.3.4. **Emissão:** será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.1.1 a 5.1.1.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.1.3.3.1. 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.

5.1.3.3. **Reserva:** a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 5.1.1.1 a 5.1.1.4, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

f) Valor da TARIFA;

e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;

d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;

c) Duração do voo;

b) Países/cidades de origem e destino;

a) Companhia aérea;

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

r) Eventual deficiência do passageiro.

q) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.

p) Classe de voo: econômica ou primeira classe, no caso de viagem internacional;

o) Endereço eletrônico do passageiro;

n) Telefone para contato do passageiro;

m) CPF do passageiro;

l) Dados do visto, no caso de viagem internacional;

k) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;

j) Data de nascimento do passageiro;

h) Nome completo do passageiro;

g) Cidade de destino;

f) Cidade de origem;

e) Data prevista do retorno;



5.1.4.2. **Cotação:** será realizada pela CONTRATADA e 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 5.1.1.1 a 5.1.1.4.

5.1.4.2.1. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de TARIFAS.

5.1.4.2.2. 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.

5.1.4.3. **Reserva:** deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições dos subitens 5.1.1.1 a 5.1.1.4, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

5.1.4.4. 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.

5.1.4.4.1. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 5.1.3.2.1 deste TR para a criação da reserva.

5.1.4.5. **Emissão:** será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.1.1 e 5.1.1.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.1.4.5.1. 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.

5.1.4.5.2. As informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido serão cadastradas no SCDP e o BILHETE DE PASSAGEM emitido deverá ser enviado pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou por outro canal de comunicação previamente informado.

#### 5.1.4.6. SEGURO VIAGEM

5.1.4.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda pelo SCDP, por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

5.1.4.6.2. A CONTRATADA DEVERÁ emitir a apólice ou voucher, no prazo de 3 (três) horas após autorização pela CONTRATANTE.

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

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



- 5.1.5. Alteração de bilhetes de passageiros – voos nacionais e internacionais:
- 5.1.5.1. 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.
- 5.1.5.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.
- 5.1.5.3. 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.
- 5.1.5.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- 5.1.5.5. 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.
- 5.1.5.6. 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.
- 5.1.6. Cancelamento de bilhetes de passageiros – voos domésticos e voos internacionais:
- 5.1.6.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda
- 5.1.6.1.1. 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.
- 5.1.6.1.2. 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.
- 5.1.6.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 5.1.7.4 e subitem.
- 5.1.6.2. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:
- a) analisadas as cotações citadas nos subitens 5.1.3.2 e 5.1.4.2, 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.
- 5.1.6.2.1. 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.
- 5.1.6.2.2. 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.
- 5.1.7. Reembolso:



5.1.7.1. 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.

5.1.7.2. 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.

5.1.7.3. 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.

5.1.7.4. 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.

5.1.7.4.1. 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).

5.1.7.5. 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.

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

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

## **5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

5.1. A demanda do órgão gerenciador e dos participantes tem como base as seguintes características do item 5 deste Termo de Referência.

## **6. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. A execução dos serviços será iniciada a partir do recebimento da nota de empenho pela contratada

## **7. DA FORMA DE PAGAMENTO**

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

12.2. 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.

12.2.1. 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 5.1.3.2 e 5.1.4.2;

12.2.2. 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.

12.3. De acordo com as definições contidas nas letras "c" e "e" do item 2.2 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.

12.4. 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:

12.4.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

$$ED = (Q \times P) + RE$$

12.4.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

$$EI = (Q \times P) + RI + SG$$

12.4.3. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS

$$AC = (Q \times P) + RD + M$$

Onde:

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

EI = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

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

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

RI = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

RD = valor de repasse de diferença tarifária

SG = valor de repasse dos SEGUROS VIAGEM

12.5. 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 e VOO INTERNACIONAL;

c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;

d) Valores dos créditos;

e) Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM

12.5.1. 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.



12.5.2. 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.

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

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

12.5.5. 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.

12.5.6. 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.

12.5.7. 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.

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

12.7. 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.

12.7.1. 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.

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

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

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

12.10. 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.

12.10.1. 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.

12.11. 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.

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

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



12.13.1. 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.

12.13.2. 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 quanto a 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.

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

12.15. 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.

12.16. 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:

$$I = \frac{TX}{100} \times 365$$

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

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. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o contrato;

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

8.3. 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;

8.4. 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;

13.4.1. 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

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

13.6. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixar o prazo para a sua correção;

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

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

13.9. 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 integral ou selecionados por amostragem, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014;

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

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. 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;

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



14.2.1. Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações;

14.2.2. 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;

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

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

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

14.5. Prestar informações requeridas pelos usuários;

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

14.7. 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 e VOOS INTERNACIONAIS, respectivamente;

14.7.1. Para os casos previstos na letra "b" do subitem 2.3.3.1 deste TR, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.

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

14.9. 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;

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

14.11. 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;

14.12. Responsabilizar-se pelos custos 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;

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

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

14.15. 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;

14.16. 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;

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



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

14.19. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

14.21. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;

14.22. Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE imediatamente após a assinatura do contrato;

14.23. 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;

14.23.1. 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.

14.24. 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;

14.25. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;

14.26. 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, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices ou vouchers de SEGURO VIAGEM cancelados, 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;

14.26.1. 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 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.

14.27. Dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, das 08 às 20 horas, de segunda-feira a sexta-feira. Deverá ser disponibilizado contato telefônico para solucionar situações emergenciais fora do horário acima referido. Todos os contatos tratados neste dispositivo serão disponibilizados à CONTRATANTE, imediatamente após a assinatura do contrato;

14.28. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão;

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

## **10. O CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

17.1. 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.



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

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. 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 redatórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.

## 11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. 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 a 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.

19.2. 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, conforme consta no anexo desse TR, no item 1.1, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.

19.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, resultando em danos materiais ou morais, poderá acarretar, as seguintes sanções:

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

a1) Omissão da fiscalização que quer anormalidade verificada na execução dos serviços;

a2) dificultar a ação de fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE;

b) Multa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal estimado do contrato referente aos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS (desconsiderando-se os valores de Repasse), se:

b1) Descumprir o horário estabelecido para atendimento ou as condições nele previstas, por ocorrência;

b2) Deixar de atender solicitação e orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às TARIFAS promocionais, por ocorrência;

b3) Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, por ocorrência;

c) Multa de 2% (dois por cento) do valor mensal estimado do contrato referente aos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS (desconsiderando-se os valores de Repasse), se realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de BILHETE DE PASSAGEM fora das condições e especificações estabelecidas neste contrato;