



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 - Futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas, para atender as necessidades do Município de Ilhota/SC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Instrumento.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNID. | QTDE. | PERCENTUAL MÍNIMO DE DESCONTO POR PASSAGEM | VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES |
|--------------------------|--|---------|-------|---|------------------------------------|
| 1 | PERCENTUAL DE DESCONTO OFERECIDO EM CIMA DA EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS, PARA ROTEIROS NACIONAIS E INTERNACIONAIS, COM BASE NO VALOR DA TABELA DA COMPANHIA AÉREA (VALOR DA TABELA DO RESPECTIVO DIA). | Unidade | 1 | 5,54 % (Cinco vírgula cinquenta e quatro por cento) | R\$100.000,00 |
| 2 | PERCENTUAL DE DESCONTO OFERECIDO EM CIMA DA EMISSÃO DE BILHETES DOMÉSTICOS DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS, COM BASE NO VALOR DA TABELA DA EMPRESA PRESTADORA DO SERVIÇO (VALOR DA TABELA DO RESPECTIVO DIA). | Unidade | 1 | 4,05 % (Quatro vírgula zero cinco por cento) | R\$ 11.000,00 |
| VALOR TOTAL GERAL | | | | | R\$ 111.000,00 |

1.2 - O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 - O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do(a) emissão de ordem de compra, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4 - O preço das passagens aéreas emitidas, a ser cobrado pela CONTRATADA, deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores.

1.5 - O preço será o valor real do bilhete da passagem aérea, o qual deverá ser calculado da seguinte forma:

a) $(TKT + TE + DU) - \% \text{ desconto fornecido} + \text{incentivo}$.

b) O preço da passagem aérea compreende o bilhete + taxas de embarque + DU (repassa a terceiros) subtraídos o desconto ofertado e incentivos.

1.6 - Observação: DEVERÁ CONSIDERAR, COMO DE SUA RESPONSABILIDADE, OS SEGUINTE SERVIÇOS:

a) Prestação de serviços de reserva, emissão, remissão, marcação, remarcação, alteração, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens aéreas (nacionais e internacionais);

b) Reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, inclusive retorno, por meio de sistema informatizado online;

c) Prestação de informações sobre horários de voos, conexões, frequência e horários de partidas e chegadas;

d) Orientação e acompanhamento na obtenção de vistos e de passaportes, bem como informações sobre a rede hoteleira nacional e internacional, quando necessário;

e) Atendimento aos servidores municipais em território nacional e internacional, inclusive para a obtenção de lugares em voos e garantir conexões em aeroportos fora de origem;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

f) Prestação de serviços de reserva, emissão de bilhetes domésticos, remissão, marcação, remarcação, alteração, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens rodoviárias.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 - A Secretaria Municipal de Administração visa suprir a necessidade de participação dos membros e servidores deste Município em eventos de interesse dos diversos segmentos, tais como: treinamentos, cursos, congressos, seminários, auditorias, inspeções, capacitações técnicas de jurisdicionados, entre outros, por meio de futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas.

2.2 – A contratação compreende a emissão, remarcação e cancelamento das passagens terrestres e aéreas por maior desconto pela agência/empresa de viagens, sendo mais vantajoso para a Administração Pública Municipal, pois trata-se de serviço que, embora de utilização frequente, não tem como ser previamente especificado (quanto ao destino, dias e horários), ou mensurado em seu quantitativo, nem estocado, sendo interessante a sua contratação à medida que for demandado.

2.3 – O prazo da contratação deverá ser por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por conveniência administrativa.

2.4 – Diante do exposto, faz necessário à realização de processo licitatório para contratação de empresa objetivando o agenciamento de viagens, visando garantir a eficiência na prestação dos serviços prestados pela Administração Pública do Município de Ilhota/SC.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 - Com base nas necessidades descritas para a Secretaria Municipal de Administração, justifica-se a abertura de uma licitação para futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas, para atender as necessidades do Município de Ilhota/SC. Algumas das razões específicas para essa necessidade são as seguintes:

SOLUÇÃO 1 (ATUAL): processo licitatório para futura e eventual contratação de empresa especializada, com critério de maior percentual de desconto, para futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas para atendimento aos servidores, colaboradores e munícipes, atendendo as secretarias deste município bem como seus respectivos departamentos de Ilhota/SC. Tendo como vantagens: o Cumprimento dos requisitos legais para contratação de empresa que fornecem os itens solicitados, a Maior competitividade e transparência no processo de aquisição dos itens e a Possibilidade proposta mais vantajosas à Administração Pública através de descontos que podem ser ofertados durante o certame. Ademais, sua única desvantagem seria o tempo dispendido aos ritos para aquisição dos itens via licitação.

SOLUÇÃO 2: Execução dentro dos contratos de para futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas para atendimento aos servidores, colaboradores e munícipes, atendendo as secretarias deste município bem como seus respectivos departamentos de Ilhota/SC. Sua única vantagem seria a Maior agilidade pela não exigência dos ritos para contratação via licitação. Entretanto, há inúmeras desvantagens, sendo elas: a Possibilidade de questionamento de órgãos de controle por não licitar contrato específicos para aquisições desta monta, a Restrição de competitividade e a Possibilidade de extrapolação do limite de reprogramação dos contratos de aquisição devido a monta do empreendimento.

A Solução determinada para a presente contratação, considerada a mais vantajosa à Administração Pública Municipal, é um processo licitatório para futura e eventual contratação de empresa especializada, com critério de maior percentual de desconto, para futuras e eventuais contratações de serviços de agenciamento de viagens, para vôos nacionais e para passagens rodoviárias domésticas para atendimento



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

aos servidores, colaboradores e munícipes, atendendo as secretarias deste município bem como seus respectivos departamentos de Ilhota/SC.

A contratação proporciona economias a longo prazo e a garantia do cumprimento das normas regulatórias, em detrimento da análise comparativa das duas soluções apresentadas. Portanto, ficando demonstrado a solução nº 1 a mais adequada para a municipalidade em razão da possibilidade de maior desconto nos preços a serem ofertados pelas licitantes, promoção da competitividade, sem transfiguração de espoco dos contratos existentes.

O objeto não se enquadra como bem de luxo conforme previsão do Artigo 20 de Lei 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 1.103/2024.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 - As empresas que se candidatarem à execução do presente serviço deverão observar que fazem parte integrante da contratação os itens relacionados na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência, indicativos da capacidade da empresa:

4.2 – A empresa contratada deverá comprovar sua regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e falimentar na forma da Lei;

4.3 - Os materiais deverão estar de acordo com as exigências do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no tocante aos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao uso a que se destinam ou lhes diminuam o valor, conforme diploma legal.

4.4 – Da subcontratação: Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.5 - Garantia da contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 - O presente objeto deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

5.1.1 - O fornecimento será efetuado de forma parcelada pela contratada, após a autorização de fornecimento emitido pela entidade requerente, o serviço licitado deverá ser iniciado pelo fornecedor no prazo máximo de 02 (duas) horas a contar do dia seguinte da emissão de ordem de compra;

5.2 - As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

5.3 - O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

5.4 - A empresa vencedora deverá obedecer aos prazos determinados para a prestação de serviços, e no descumprimento dos mesmos, poderá ser aplicado multa por atraso, de acordo com a legislação vigente;

5.5 - Após a prestação de serviços, a contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura eletrônica, que estará submetida à aprovação do servidor encarregado do recebimento;

5.6 - Junto à nota fiscal, deverá ser apresentado documento de forma que haja comprovação dos trabalhos realizados para o Município;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

5.7 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput). Ficando designada o **fiscal servidor Joni Pereira, da Secretaria Municipal de Convênios**.

5.8 - Os locais de instalação dos objetos serão definidos pela CONTRATANTE, neste município de Ilhota, e informados à contratada na emissão da ordem de fornecimento.

5.9 - Qualquer alteração de local de entrega será previamente informada à detentora/contratada, no momento da solicitação.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 - O presente objeto deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

6.2 - As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

6.3 - O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

6.4 - A empresa vencedora deverá obedecer aos prazos determinados para a prestação de serviços, e no descumprimento dos mesmos, poderá ser aplicado multa por atraso, de acordo com a legislação vigente;

6.5 - Após a prestação de serviços, a contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura eletrônica, que estará submetida à aprovação do servidor encarregado do recebimento;

6.6 - Junto à nota fiscal, deverá ser apresentado documento de forma que haja comprovação dos trabalhos realizados para o Município;

6.7 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput). Ficando designada o **fiscal servidor Joni Pereira, da Secretaria Municipal de Convênios**.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 - A forma de pagamento se dará nos termos do art. 129 do Decreto Municipal 1.103/2024 "Recebido o objeto, com a certificação do fiscal e do gestor do contrato, poderá ser efetuada a liquidação da despesa e pagamento ao fornecedor, observada a ordem cronológica";

7.2 - Em caso de irregularidades na emissão do documento fiscal, o prazo de pagamento será contado a partir da regularização do mesmo;

7.3 - Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;

7.4 - Não haverá sob hipótese alguma, pagamento antecipado;

7.5 - Após a prestação de serviços, a contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura eletrônica, que estará submetida à aprovação do servidor encarregado do recebimento, juntamente com documento comprobatório das ações realizadas para o Município;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

7.6 - Todos os fornecedores de bens e serviços que transacionam com o município de Ilhota, deverão atender as exigências do Decreto Municipal nº 978/20231. A partir de uma determinação da Instrução Normativa da Receita Federal, nº 1.234/2012 e suas alterações, o município deve passar a reter o IR – Imposto de Renda, sobre os valores das contratações de bens e prestação serviços;

7.7 - A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

7.8 - Os serviços serão recebidos provisoriamente, no ato da entrega, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246 de 2022).

7.9 - No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.10 - Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.11 - O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.12 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

8.1 – Quanto à **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**:

8.1.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO REGISTRO DE PREÇOS, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

8.1.2 - O regime de execução do contrato será **imediato**, após homologação.

8.2 – Quanto à **Habilitação jurídica**:

8.2.1 - Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.2.2 - Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.2.3 - Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.2.4 - Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

¹ https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/arquivosbd/atos/2023/07/1688391171_decreto_978_extrato.pdf



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

8.2.5 - Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.2.6 - Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.2.7 - Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.2.8 - Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.3 – Quanto à **Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

8.3.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.3.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.3.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.3.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.3.5 - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.3.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.3.8 - O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.4 – Quanto à **Qualificação Econômico-Financeira:**

8.4.1 - Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME n.º 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.4.2 - Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei n.º 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

8.5 – Quanto à **Qualificação Técnica**:

8.5.1 - **Atestado ou Certidão fornecido** por pessoa jurídica de direito público ou privado, com identificação do signatário e assinatura do responsável legal, que comprove ter fornecido os **MATERIAIS/SERVIÇOS** de natureza similar com presteza no processo de entrega e na assistência técnica permanente (se for o caso), sob as penalidades legais, no caso de perfídia.

8.5.2 - Declaração que a licitante tratará os Dados Pessoais única e exclusivamente para as finalidades estabelecidas neste instrumento, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

8.5.3 - Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no Artigo 22 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008;

8.5.4 - Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das empresas aéreas brasileiras com voos domésticos regulares e das principais empresas aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS;

9. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

9.1 - A tabela a seguir apresenta a relação de todas as secretarias, fundos e autarquias participantes, num total de 18 (Dezoito), com os quais poderão utilizar a ATA de Registro de Preços, podendo ser firmados os contratos para prestação dos serviços de agenciamento de viagens.

| DESCRIÇÃO | |
|-----------|---|
| 1 | Secretaria de Administração |
| 2 | Gabinete do Prefeito e Vice-Prefeito |
| 3 | Secretaria Municipal de Educação |
| 4 | Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável |
| 5 | Secretaria Municipal de Planejamento Urbano |
| 6 | Secretaria Municipal de Saúde |
| 7 | Secretaria de Indústria e Comércio |
| 8 | Secretaria de Gestão de Convênios |
| 9 | Secretaria Municipal de Obras |
| 10 | Secretaria Municipal de Finanças |
| 11 | Secretaria Municipal de Assistência Social |
| 12 | Fundo Municipal da Infância e Adolescência |
| 13 | Secretaria Municipal de Transporte |
| 14 | Secretaria Municipal de Turismo |
| 15 | Secretaria Municipal de Agricultura |
| 16 | Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE |
| 17 | Instituto de Previdência Municipal de Ilhota - ILHOTAPREV |

10. DAS DEFINIÇÕES

10.1 Para perfeito entendimento deste Termo de Referência serão adotadas as seguintes definições:

a) Administração Direta – Constitui-se dos serviços integrados na estrutura administrativa do Gabinete do Prefeito e do Vice-Prefeito e das Secretarias Municipais;

b) APM - Administração Pública Municipal: Compreende a Administração Direta e Indireta que auxilia o Prefeito Municipal e os Secretários Municipais no exercício de sua competência constitucional, legal e regulamentar;

c) Administração Indireta – Compreende entidades, dotadas de personalidade jurídica própria, categorizadas em autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista. Para os fins deste Termo de Referência, estão contempladas somente as fundações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

- d) 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”;
- e) Central de Atendimento – Unidade da CONTRATADA que objetiva fazer a interface entre o usuário da CONTRATANTE. No caso em comento, oferecerá suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades dos usuários relacionadas aos serviços contratados;
- f) Classe do Voo – É a classe de serviço do voo e pode ser classificada em Econômica, Executiva e Primeira classe. Aplicada aos voos internacionais;
- g) CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica;
- h) CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados;
- i) CPF – Cadastro de Pessoas Físicas;
- j) E-mail – Endereço de correio eletrônico;
- k) Entidade – Unidade que integra a Administração Indireta;
- l) Fornecedor Registrado – Fornecedor melhor classificado no processo licitatório e com o qual a Administração Pública Municipal firmará a Ata de Registro de Preços;
- m) 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;
- n) IATA – International Air Transport Association (Associação Internacional de Transportes Aéreos) - Criada por um grupo de empresas aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação;
- o) IN – Instrução Normativa: Ato regulamentar expedido por autoridade, dispondo normas disciplinares que deverão ser adotadas pela Administração Pública Municipal;
- p) Localizador – Código alfanumérico pelo qual se identifica todos os dados da passagem aérea, tais como voo, datas, número do assento, tipo de tarifa, etc;
- q) No-Show - Não comparecimento de passageiro no momento do embarque;
- r) Órgão – Unidade integrante da estrutura administrativa da Administração Direta e Indireta;
- s) Órgão Gerenciador – Órgão ou entidade da Administração Pública Municipal responsável pela condução do conjunto de procedimentos para o registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente;
- t) 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 represente a contratação solicitada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

- u) Passagem Rodoviária – Documento emitido pelas empresas rodoviárias (bilhete) e que compreende o trecho de ida e o trecho de volta, ou somente um dos trechos, nos casos em que represente a contratação solicitada;
- v) 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;
- w) Tarifa – Valor da passagem aérea ou rodoviária;
- x) Taxa de Embarque – Valor cobrado para a utilização das instalações, serviços e facilidades oferecidas pelos aeroportos e rodoviárias;
- y) TR – Termo de Referência;
- z) Tour Code - Código fornecido pelas empresas aéreas que identificam o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de passagens aéreas;
- a.a) Trecho – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma empresa aérea;
- a.b) UF – Unidade da Federação;
- a.c) Unidade Solicitante – Unidade do âmbito da estrutura organizacional do órgão ou entidade da Administração Pública Municipal;
- a.d) Viagem Doméstica Regular - Rota de transporte rodoviário de passageiros, mantida por empresas de transporte rodoviário brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;
- a.e) Viagem Internacional – Trechos cujas cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino encontram-se em território estrangeiro;
- a.f) Viagem Múltiplos Trechos – Viagem com dois ou mais destinos;
- a.g) Viagem Nacional - Trechos cujas cidades de origem, intermediárias e de destino encontram-se em território brasileiro;
- a.h) Viagem Ponto a Ponto – Viagem com um só destino e retorno à mesma origem;
- a.i) 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;
- a.j) 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

11. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. CONDIÇÕES GERAIS:

11.1.1. A Contratada deverá disponibilizar sistema que permita o total controle dos pedidos realizados pela Contratante, devendo ficar registradas todas as informações e serviços realizados durante a execução do contrato.

11.1.2. Para fins desse Termo de Referência serão considerados dois tipos de viagem: MÚLTIPLOS TRECHOS (nacionais e internacionais) e PONTO A PONTO (nacionais e internacionais).

11.1.2.1. Para VIAGENS MÚLTIPLOS TRECHOS e PONTO A PONTO, a solicitação de cotação será registrada em formulário pela Contratante encaminhado à Contratada, que cadastrará no referido sistema o pedido, devendo o sistema organizar fila contendo as demandas pendentes de atendimento por ordem cronológica dos pedidos.

11.1.2.1.1. A Contratada deverá, após pesquisar as opções disponíveis, submetê-las à apreciação da CONTRATANTE, por e-mail, e após a escolha, solicitação de reserva e aprovação da Contratante, acessar, o sistema, dando baixa na fila contendo as demandas pendentes.

11.1.2.1.2. Após a emissão, os dados da passagem serão encaminhados, pela Contratada, à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail.

11.1.3. Para o perfeito cumprimento do objeto, a Contratada deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços demandados, podendo as requisições serem realizadas pelos servidores formalmente designados pela Contratante, através do preenchimento do formulário, por e-mail ou telefone.

11.1.4. A Contratante deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de passagens aéreas, caso haja, orientando a Contratada sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

11.1.5. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA deverá conter:

- a) número do pedido;
- b) nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e empregado responsável pela demanda;
- d) tipo de viagem: nacional/internacional;
- e) tipo de transporte;
- f) países/cidades de origem e destino;
- g) datas da viagem;
- h) horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

11.1.6. Os procedimentos para atendimento das solicitações ocorrerão conforme abaixo:

11.1.6.1 Cotação:

a) as solicitações de cotações serão encaminhadas pela UNIDADE SOLICITANTE por e-mail ou telefone para a Contratada, contendo as informações dos trechos, datas de possível embarque e desembarque e nome do passageiro.

b) em resposta à solicitação, a Contratada deve retornar e-mail fornecendo cotação com todos os voos disponíveis para o(s) trecho(s) solicitado(s).

11.1.6.2 Reserva:

a) de posse da cotação, a UNIDADE SOLICITANTE fará a escolha do melhor voo, levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de passagens aéreas e retornará e-mail à Contratada, solicitando a reserva dos trechos.

11.1.6.3 Emissão:

a) as solicitações de emissão de passagens serão registradas pela UNIDADE SOLICITANTE e submetida à Contratada, que cadastrará, em seu sistema, fila contendo as demandas pendentes de atendimento;

b) Após a emissão, os dados da passagem serão encaminhados pela Contratada à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail.

11.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO

11.2.1 A Contratada deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail) e por chamadas telefônicas, com funcionamento, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

11.2.2 Para recepcionar as demandas por e-mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens por e-mail e sistema telefônico.

11.2.2.1 A Contratada deverá sempre comunicar a Contratante quando atualizar suas informações referentes ao item 6.2.2.

11.2.3 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) nome;
- b) e-mail a partir do qual serão originadas as demandas;
- c) matrícula;
- d) unidade de vinculação;
- e) cargo/função;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

f) data de nascimento;

g) número do CPF.

Observação: A Contratante deverá sempre manter a Contratada atualizada quanto a eventual modificação das informações dos servidores autorizados, no que diz respeito ao item 6.2.3, letras “a” “b” “c” “d” “e” “f” “g” deste Termo de Referência.

11.2.4 A demanda encaminhada à Contratada, por telefone ou e-mail, deverá conter:

a) nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;

b) nome e data de nascimento do passageiro;

c) tipo de viagem: nacional/internacional;

d) tipo de passagem: aérea/rodoviária

e) cidades de origem e destino;

f) datas da viagem;

g) horários pretendidos para os voos/horário de início do trabalho, evento ou missão no destino;

h) cópia do documento de identificação.

11.3 EMISSÃO DE BILHETES/PASSAGENS DOMÉSTICAS

ESTE SERVIÇO COMPREENDE:

11.3.1 Assessoria: Entende-se por assessoria em marcação/aquisição de bilhetes/passagens domésticas, serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos ou itinerário de ônibus, quando:

a) Em virtude da localização da cidade de destino, não haja opções com razoável tempo de duração ou voos/ônibus 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 APM;

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/ônibus, visando economicidade à APM.

11.3.2 Cotação: Observadas as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens, o resultado das cotações deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos/itinerários disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes.

11.3.2.1 As opções de voo/itinerário devem ser discriminadas por trecho, contendo:

a) empresa aérea/rodoviária;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

b) Aeroportos/rodoviária das cidades de origem e destino;

c) duração estimada do voo/viagem;

d) quantidade e duração das escalas se houver;

e) valor do bilhete;

f) valor da taxa de embarque.

11.3.3 Reserva: as reservas das passagens aéreas/rodoviárias serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, observadas as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens, e discriminadas por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

11.3.3.1 Quando a solicitação for encaminhada via CENTRAL DE ATENDIMENTO, a Contratada apresentará por 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.

11.3.4 Emissão: A emissão será realizada pela Contratada observando as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens.

11.3.4.1 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, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

11.3.4.2 É EXPRESSAMENTE VEDADA A AQUISIÇÃO DE PASSAGENS OBJETO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA ATRAVÉS DE QUALQUER TIPO PROGRAMAS DE PONTUAÇÃO OU FIDELIDADE (MILHAS, SMILES, DOTZ, ETC).

11.3.4.3 As informações das passagens emitidas serão enviadas pela Contratada à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e cadastramento dos dados dos bilhetes e envio para o passageiro.

11.3.4.4 As informações das passagens aéreas/rodoviárias solicitadas serão prestadas à UNIDADE SOLICITANTE por e-mail ou telefone; no primeiro dia útil subsequente, a demanda deve ser cadastrado pela UNIDADE SOLICITANTE os dados do(s) bilhete(s) emitido(s), inclusive a cotação realizada pela Contratada que justificou a escolha do voo/itinerário (mediante recebimento de documentação comprobatória).

11.4 ALTERAÇÃO DE BILHETES/PASSAGENS DOMÉSTICOS

11.4.1 As alterações de bilhetes/passagens devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete/passagem ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a APM.

11.4.2 As alterações de bilhetes/passagens serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE por e-mail ou telefone, discriminadas por trecho.

11.4.3 Imediatamente após a alteração que resulte em crédito (situação na qual o valor do bilhete 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

(mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das empresas aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE).

11.4.4 A Contratada deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 6.4.2, relatório mensal de todos os bilhetes/passagens passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete, contendo no mínimo:

- a) UNIDADE SOLICITANTE;
- b) Dados do bilhete/passagem: nome do passageiro, origem/destino, data da viagem;
- c) valores pagos;
- d) valores das multas;
- e) valor do crédito.

11.4.5 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.

11.5 EMISSÃO DE BILHETES INTERNACIONAIS

ESTE SERVIÇO COMPREENDE:

11.5.1 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, observado o disposto no subitem 6.1.5, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

11.5.2 Cotação: Observadas as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens, 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.

Observação: O Município de Ilhota reserva-se o direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessário, do valor vigente das tarifas à data da emissão dos bilhetes de passagens, devendo este valor ser igual ao visualizado na tela do site da companhia aérea para o setor privado.

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

11.5.2.2 O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados do pedido de cotação, as seguintes informações:

- a) empresas aéreas;
- b) datas, horários e aeroportos de partida e chegada;
- c) duração dos voos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

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.

11.5.3 Reserva: as reservas das passagens aéreas internacionais serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, observadas as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens, discriminadas por trecho, com base nas informações das cotações descritas na etapa anterior.

11.5.3.1 Quando a solicitação for encaminhada via CENTRAL DE ATENDIMENTO, a Contratada apresentará por 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.

11.5.3.2 Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar os seguintes dados para a criação da reserva:

a) dados do passaporte do passageiro (número, órgão emissor, data de emissão, data de validade);

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

11.5.4 Emissão: A emissão será realizada pela Contratada observada as disposições dos itens 6.1.2.1 e 6.1.2.2 e seus subitens.

11.5.4.1 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, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

11.5.4.2 É EXPRESSAMENTE VEDADA A AQUISIÇÃO DE PASSAGENS OBJETO DESTES TERMOS DE REFERÊNCIA ATRAVÉS DE QUALQUER TIPO DE PROGRAMAS DE PONTUAÇÃO OU FIDELIDADE (MILHAS, SMILES, DOTZ, ETC.).

11.5.4.3 As informações das passagens aéreas emitidas serão enviadas pela Contratada à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e cadastramento dos dados dos bilhetes e envio para o passageiro.

11.5.4.4 As informações das passagens aéreas serão prestadas à UNIDADE SOLICITANTE por e-mail ou telefone; no primeiro dia útil subsequente, a demanda deve ser cadastrada pela UNIDADE SOLICITANTE, vinculando os dados do(s) bilhete(s) emitido(s), inclusive a cotação realizada pela Contratada que justificou a escolha do voo (mediante recebimento de documentação comprobatória).

11.5.5 Emissão de SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL

11.5.5.1 Providenciar, quando solicitado pela Contratante, em até 08 (oito) horas após a emissão do bilhete internacional, no mínimo 03 (três) cotações de SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão pela CONTRATANTE, observando as regras e as coberturas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014.

11.5.5.2 Emitir a apólice/voucher, no prazo de 03 (três) horas após autorização pela Contratante.

11.5.5.3 Os serviços de emissão de SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL compreendem a cotação, emissão, reemissão e cancelamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

11.6 ALTERAÇÃO DE BILHETES INTERNACIONAIS

11.6.1 As alterações de bilhetes 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 APM.

11.6.2 As alterações de passagens aéreas serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE por e-mail ou telefone, discriminadas por trecho.

11.6.3 Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a Contratada receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à viagem do servidor a serviço da APM.

11.6.4 Imediatamente após a alteração que resulte em crédito (situação na qual o valor do bilhete original é superior à soma da multa e da diferença tarifária), a Contratada deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos qual a Contratante tem direito para que seja efetuada a glosa do valor em fatura (mediante apresentação de nota crédito e comprovante das empresas aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE).

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

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

11.6.6 No caso de reembolso de SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL, o relatório deverá conter ainda: 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.

11.6.7 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.

11.7 CANCELAMENTO DE BILHETES/PASSAGENS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS

ESTE SERVIÇO COMPREENDE:

11.7.1 Cancelamento originado pela extinção da demanda.

11.7.1.1 A informação de cancelamento será fornecida pela Contratante à CENTRAL DE ATENDIMENTO da Contratada, por telefone ou e-mail, com base nas informações dos bilhetes emitidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

11.7.1.2 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.

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

11.7.2 Cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:

a) Analisadas as cotações citadas nos subitens 6.4.1 e 6.6.1, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do bilhete;

b) Inexistência de voos/itinerários que permitam a alteração do bilhete já emitido.

11.7.2.1 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 trecho pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

11.7.2.2 A informação de cancelamento será fornecida pela Contratante à CENTRAL DE ATENDIMENTO da Contratada, por telefone ou e-mail, com base nas informações dos bilhetes emitidos.

11.7.3 Reembolso: Imediatamente após o cancelamento, a Contratada deverá requerer imediata e formalmente o reembolso dos valores aos qual a Contratante tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura (mediante apresentação de nota crédito e comprovante das empresas aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE).

11.7.3.1 A Contratada deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem acima, relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o cancelamento do bilhete, contendo no mínimo:

a) UNIDADE SOLICITANTE;

b) dados do bilhete: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

c) valores pagos;

d) valores das multas;

e) valor do crédito.

11.7.3.2 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.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o Contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

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

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

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

12.4.1 Disponibilizar à Contratada, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações do servidor gestor do contrato:

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

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

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

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

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

12.9 Conferir os valores a serem pagos à Contratada comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas empresas aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

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

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

13.2.3 As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 03 (três) dias.

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

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

13.5 Prestar informações requeridas pelos usuários;

13.6 Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de agenciamento de viagens;

13.7 Informar à Contratante quando do cumprimento ou não do atendimento, estando ele ou não dentro dos prazos previstos no Contrato;

13.8 Atender, no prazo máximo de 4 horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas/rodoviárias nacionais e internacionais.

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

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

13.11 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.

13.12 Assessorar a Contratante para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos/itinerário, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a Contratante possa obter.

13.13 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.

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

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

13.16 Alocar na execução dos serviços, profissional que possua experiência na emissão de passagens nacionais e internacionais nos sistemas disponibilizados pelas companhias de transportes aéreo e rodoviário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

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

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

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

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

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

13.22 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;

13.23 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

13.25 Operar com todas as empresas aéreas/rodoviárias que atuam regularmente nos mercados regional e nacional (doméstico) e com as principais empresas aéreas internacionais.

13.26 Iniciar a prestação dos serviços para a Contratante imediatamente após a assinatura do contrato;

13.27 Quando solicitado, fornecer à Contratante os relatórios de cobrança e detalhamento de emissões de passagens gerados por sistema de controle;

13.28 Quando solicitado, fornecer à Contratante os relatórios dos créditos decorrentes de bilhetes/passagens não utilizados, no período que permita a Contratante acompanhar o andamento das aquisições e reembolsos;

13.29 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;

13.29.1 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.

13.30 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

13.31 Efetuar o pagamento dos bilhetes emitidos às empresas aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a APM não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

13.32 Repassar à Contratante todos os valores relativos a descontos, bônus, cortesias, tarifas promocionais ou outros benefícios oferecidos pelas empresas aéreas, ainda que sazonais ou advindos de meta de movimentação de volume atingido pela Contratada em função do contrato.

13.32.1 Para tanto, a Contratante poderá, a qualquer momento, analisar relatórios e documentos IATA/BSP e das empresas aéreas.

13.33 Reembolsar à APM, 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 empresas 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.

13.33.1 Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à APM se dará mediante o recolhimento de Guia de Recolhimento do Município de Ilhota.

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

13.35 Emitir, quando solicitada, a apólice/voucher do SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL.

13.36 Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL (remarcação de data ou cancelamento e nova contratação) quando solicitado pela Contratante.

13.37 Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas no Termo de Referência, inclusive o espaço físico.

14. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1 O custo estimado total da contratação é de **R\$ 111.000,00 (Cento e onze mil reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência;

14.2 A estimativa de custo foi realizada em ampla pesquisa de mercado por intermédio de fornecedores especializados em detrimento dos itens possuírem medidas, formatos específicos e serem adaptáveis para a instalação nos espaços públicos da cidade. Tendo assim, impossibilidade de encontrar tais itens em pesquisa via meios eletrônicos.

14.2.1 – A tabela que constitui a média dos valores contidos na pesquisa de mercado se encontra anexa a este processo licitatório.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 - A presente despesa está assegurada frente a disponibilidade orçamentária prevista no orçamento do Município para o ano de 2024.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ILHOTA

ESTADO DE SANTA CATARINA

Ilhota/SC, 26 de junho de 2024.

JESSICA CORREA FREITAS DA COSTA
Secretário de Administração