



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
107614

Número do Processo - SEI
202400005026050

001 - INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Este Termo de Referência foi elaborado utilizando o modelo-padrão do Sistema de Logística de Goiás - Sislog.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202400005026050
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagem internacional com fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self Booking e/ou self ticket).
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, sob demanda, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: não continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 12 meses, contados imediatamente a partir da data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado não é de natureza continuada, a vigência do contrato é não prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação abaixo discriminados, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, serão custeados com recursos oriundos do orçamento geral do Poder Executivo estadual. Além disso, a pesquisa de preços ora apresentada foi realizada pela área técnica com o apoio da equipe de licitações e contratos, cujos membros estão identificados neste TR, e o assinam, confirmando seu inteiro teor, em respeito ao princípio da segregação de funções, insculpido no caput do art. 5º da Lei federal nº 14.133/2021:

OBJETO	ITEM	DESCRIÇÃO		VALOR PREVISTO TIPO	VALOR SEM DESCONTO R\$	DESCONTO ESTIMADO R\$	VALOR COM DESCONTO R\$
Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens	1	Serviço de agenciamento de viagens, fornecimento de passagem aérea nacional e internacional.	Passagens Nacional	12.653.747,96	17.464.310,81	8%	16.067.165,95 * *(= (Valor previsto (passagens aéreas nacional e internacional) x (1 - porcentagem ofertada)))

aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagem internacional com fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self Booking e/ou self ticket).						
			Passagens internacional	4.810.562,85		
	2	Seguro viagem	940.220,50	940.220,50	0%	940.220,50
VALOR TOTAL PREVISTO R\$			18.404.531,31		-	17.007.386,45 * *(= Valor total do item 1 com desconto + Item 2 (Seguro de assistência em viagens internacionais))

3.2. Considerando que o critério de julgamento adotado é o de maior percentual de desconto, a pesquisa de preços realizada baseou-se nos percentuais praticados em contratações públicas similares para serviços de agenciamento de viagens. O valor máximo anual estimado para a execução do objeto, já considerando o desconto aplicado, foi definido com base nas informações obtidas na fase de circularização do processo, na qual cada órgão ou entidade participante indicou o montante disponível para a contratação.

3.2.1. Em razão da volatilidade dos preços das passagens aéreas, não é viável a fixação de valores unitários para esse item. Dessa forma, os quantitativos a serem adquiridos estarão condicionados ao montante financeiro total destinado ao seguro-viagem e a cada tipo de passagem (nacional ou internacional), conforme informado por cada órgão ou entidade. Ressalta-se que os quantitativos indicados são meramente estimativos e estarão consignados nos respectivos Termos de Participação.

3.2.2. O desconto mínimo estimado de 8% será aplicado exclusivamente ao item 1, que abrange os serviços de agenciamento de viagens, incluindo o fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais. Não haverá incidência de taxa de desconto sobre o item 2, referente ao serviço de emissão de seguro-viagem internacional, uma vez que este será custeado por meio de reembolso, nos termos do item 9.1.1 deste Termo de Referência. **Assim, todos os licitantes deverão apresentar proposta com taxa de desconto de 0% para o item 2 e abster-se de ofertar lances para esse item durante a fase competitiva. Atenção: Sob pena de desclassificação é imprescindível que o licitante oferte proposta para ambos os itens, pois vencedor do**

item 1 também será o vencedor do item 2, tendo em vista a necessidade da mesma empresa atuar no agenciamento de viagens com o sistema de self-booking e na emissão do seguro-viagem.

3.2.3. Saliaenta-se que tal circunstância não se configura registro de preços com indicação limitada a unidades de contratação, previsto no Art. 82, § 3º, da Lei federal nº 14.133/2021, já que o órgão gerenciador obterá o registro de demandas anteriores, via processo de circularização/intenção de registro de preços.

3.3. No que se refere aos mecanismos de controle e gestão das adesões, a Superintendência Central de Compras e Contratos conta com uma gerência específica para isso.

3.4. Preço Total Estimado: não sigiloso - R\$ 17.007.386,45 (R\$ Dezessete Milhões eSete Mil e Trezentos e Oitenta e Seis Reais e Quarenta e Cinco Centavos) .

ÓRGÃOS/ENTIDADES PARTÍCIPIES	VALOR TOTAL POR ÓRGÃO/ENTIDADE (PASSAGENS NACIONAIS/INTERNACIONAIS E SEGURO-VIAGEM)	VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
AGÊNCIA BRASIL CENTRAL - ABC	R\$ 870.000	R\$ 18.404.531,31
AGÊNCIA GOIANA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EXTENSÃO RURAL E PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMATER	R\$ 100.000,00	
AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA - AGRODEFESA	R\$ 150.000,00	
AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES - GOINFRA	R\$ 600.000,00	
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR	R\$ 70.000,00	
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO - CGE	R\$ 355.000,00	
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL - DGPC	R\$ 200.000,00	
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO - DETRAN	R\$ 299.442,31	
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS - FAPEG	R\$ 409.000,00	
GOIAS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV	R\$ 180.000,00	
GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO	R\$ 920.000,00	
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG	R\$ 180.000,00	
POLÍCIA MILITAR - PM	R\$ 144.000,00	
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO - PGE	R\$ 160.000,00	

SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA - SECULT	R\$ 200.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEAD	R\$720.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA	R\$ 1.284.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - SEAPA	R\$ 150.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - SECTI	R\$ 1.700.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEDUC	R\$ 3.214.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA - RETOMADA	R\$ 1.000.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA - SSP	R\$ 400.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO - SECOM	R\$ 750.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDS	R\$ 550.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER - SEEL	R\$ 2.003.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS - SIC	R\$ 502.557,00
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - SEMAD	R\$ 1.013.532,00
SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - SERINT	R\$ 100.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DO ENTORNO DO DISTRITO FEDERAL - SEDF	R\$ 80.000,00
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG	R\$ 100.000,00

3.5. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.6. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

Tópico 4 - DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro viagem de assistência em viagens internacionais com fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self Booking e/ou self ticket).

4.2. O serviço de agenciamento de viagem consiste além da disponibilização do sistema de gerenciamento de viagens e do fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais: assessoria, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento.

4.3. Conforme justificativas presentes no Estudo Técnico Preliminar, o critério de julgamento será o de **maior desconto** a incidir sobre o valor do volume de vendas de passagens aéreas, nacionais e internacionais, e, sobre as tarifas de bagagens eventualmente cobradas pela companhia excluindo-se apenas as taxas de embarque; remarcação e cancelamento; e o seguro-viagem, que será pago por reembolso a contratada.

4.4. Não haverá qualquer remuneração amparada no pagamento de TAXA DU, RAV ou RAT.

4.4.1. A forma de remuneração da agência será o maior desconto, pois o contratado ganha no volume de vendas com as companhias aéreas, por isso o desconto ofertado precisa ficar dentro do acordado com as companhias aéreas/agências consolidadoras.

4.4.2. O licitante deve justificar o desconto ofertado, fundamentando em contratos de parceria com companhias aéreas/agências consolidadas ou demonstrando outra forma de ganho com a presente contratação, seja por ganhos por meio do volume de vendas ou incentivos diversos. A justificativa deve ser preenchida juntamente com a proposta enviada, conforme o modelo de proposta, anexo a este Termo de Referência.

4.4.2.1. Assim, será possível verificar e compreender, de forma mais transparente, a remuneração obtida pela agência de viagens e garantir que os licitantes não ofereçam descontos que não possam justificar e realmente cumprir, dessa forma inibindo atitudes fraudulentas. Tendo em vista que o presente contrato se baseia nos ganhos que as agências obtêm com a Administração Pública, conforme mencionado no Acórdão 554/2015 – Plenário.

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagem internacional com fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self Booking e/ou self ticket). está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. A presente contratação é necessária para o desenvolvimento de atividades administrativas das unidades e órgãos do Estado de Goiás, visando proporcionar a locomoção via aérea de servidores da Administração Pública. Após avaliação realizada pela Superintendência Central de Compras e Contratos, identificou-se que a demanda pelos serviços de aquisição de passagens aéreas constituem uma necessidade em comum dos

órgãos e das entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado de Goiás. Para atender essa necessidade em comum e proporcionar maior eficiência, racionalidade e padronização, a contratação em tela será centralizada, utilizando o procedimento auxiliar do Sistema de Registro de Preços.

5.3. Justifica-se a presente contratação de serviços por meio de agência de viagens, pois, possibilita que o serviço seja prestado com qualidade, devido à habitualidade com que lidam com as problemáticas advindas de sua área de atuação, facilitando e ampliando a capacidade de resolvê-los em menor espaço de tempo, ainda que exista alta demanda, pois já conhecem os caminhos hábeis e pessoas competentes para ajudá-los na solução, além do fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self booking e/ou self ticket).

5.4 Como uma necessidade comum a diversos órgãos e a diversas entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás, a contratação centralizada de passagens aéreas por meio do Sistema de Registro de Preços resulta em ganhos econômicos derivados da ampliação da escala de fornecimento, além da redução da burocracia, ampliando a eficiência da gestão administrativa. Isso se traduz em uma utilização mais eficiente dos recursos públicos, alinhando-se aos princípios de eficiência e economicidade estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

5.5. No Estudo Técnico Preliminar foi feito um estudo comparativo entre as formas mais comuns para contratação de serviço de agenciamento de viagens realizado por meio de pesquisas de editais de licitação. A solução encontrada: modelo de julgamento por maior taxa de desconto a incidir sobre o valor da tarifa aérea mostra-se como a alternativa mais vantajosa para a Administração, pois estimula a competitividade, sem limite para lances para o desconto. Pois, conforme já em relato do TCU, as negociações trazidas dessas companhias aéreas e agências de viagens circunscrevem-se por incentivos de volume de vendas realizados. Trata-se, então, de modelo mais vantajoso para o Estado de Goiás, em que o processo de escolha é objetivo e encontra respaldo legal, assim como já vem sendo utilizado por vários órgãos, como, por exemplo, pelo MPT e TJDF.

Acórdão n. 1314/2014 — TCU — Plenário (...)18. Com efeito, já se sabe das negociações de praxe no mercado de passagens aéreas, em que as companhias aéreas oferecem incentivos às agências em função do volume de vendas e do cumprimento de metas. E entendemos que esses incentivos são pagos a partir do volume de vendas total de uma agência, não apenas daquelas decorrentes do contrato com um órgão público específico. E se diversos contratos com a administração pública vêm sendo cumpridos dessa forma, então faticamente demonstra-se sua exequibilidade, ainda que sem transparência para um dos lados.

5.5.1. A esse respeito, em sede de doutrina, Marçal Justen Filho leciona que:

“Observe-se que as ponderações acima realizadas devem ser aplicadas de modo compatível com a natureza de cada empreendimento, inclusive no tocante à existência de mecanismos adicionais de remuneração para o particular. Em diversos casos, a contratação propicia ao particular a obtenção de recursos por outras vias, o que significa a desnecessidade de a remuneração recebida superar o custo do particular. Há hipóteses, inclusive, em que se pratica uma remuneração negativa, de modo que o particular transfere recursos para a Administração. Um exemplo típico envolve os serviços de fornecimento de passagem aérea. A Administração desembolsa valores em favor de uma agência de turismo, destinados ao pagamento dos serviços de companhias aéreas. A agência de turismo é remunerada mediante uma taxa de administração. Ocorre que a agência de turismo também aufera uma remuneração das companhias aéreas. A dimensão dos serviços prestados em favor da Administração pode assegurar à agência de turismo uma remuneração suficiente e satisfatória em face das companhias aéreas. Então, admite-se que a agência de turismo dispensa a taxa de

administração ou, mesmo, desembolse valores em favor da Administração. Não se configurará necessariamente, em tais casos, proposta inexequível, ainda que o particular ofereça serviços por valor igual a zero ou por valor negativo. A questão fundamental será a existência de um mecanismo de remuneração adicional, distinto do pagamento realizado pela Administração.” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014 p. 873-874).

5.5.2. Para isso, será necessário que a agência de viagem contratada seja uma agência consolidadora (podem emitir passagens direto com a companhia aérea) ou tenha uma parceria formal com uma consolidadora. Isso se deve ao fato de que agências consolidadoras recebem um incentivo financeiro das companhias aéreas. Tendo em vista, que não será permitido a cobrança de taxa DU, Fee ou RAV e a única forma de remuneração da agência será o maior desconto consequentemente baseado no volume de venda e/ou outros incentivos com as companhias aéreas.

5.5.3. Tendo em vista que o desconto ofertado não será aplicado ao seguro viagem, o item não entrará na disputa. Conforme identificado em contratações similares, esse serviço é geralmente contratado por reembolso.

5.6. O prazo de vigência contratual é de 12 meses, contados imediatamente a partir da data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

5.6.1. Considerando que o objeto contratado é de natureza não continuada, a vigência do contrato é não prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

5.6.2 Serão permitidas adesões tardias à ata de registro de preços, pois, além de estar prevista sua possibilidade na legislação, trata-se de demanda de interesse e relevância para a administração pública como um todo, além de que se permite haver maior competitividade e economia de escala, dada a expectativa de atendimento não só dos órgãos gerenciador e partícipes, mas também de eventuais caronas, proporcionando maior poder de negociação da Administração Pública; racionalização dos processos, já que se elimina a necessidade de cada órgão realizar sua própria licitação; flexibilidade e conveniência, pois permite que órgãos públicos ajustem suas aquisições conforme suas necessidades específicas e disponibilidade orçamentária, sem a rigidez de um processo licitatório individual; transparência e controle, porque a centralização dos processos na ARP facilita o monitoramento e a fiscalização por órgãos de controle, assegurando que as aquisições sejam realizadas de acordo com os princípios de legalidade e economicidade; integração e cooperação interinstitucional, porque a ARP permite a integração das demandas de diferentes órgãos, promovendo a cooperação interinstitucional e o compartilhamento de informações e melhores práticas.

5.6.3. No que se refere aos mecanismos de controle e gestão das adesões, a Superintendência Central de Compras e Contratos conta com uma gerência específica para isso.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

Da exigência de carta de solidariedade

6.2. Não se aplica a exigência de carta de solidariedade a esta contratação.

Indicação de marcas ou modelos

6.3. Não se aplica indicação de marcas ou modelos a esta contratação.

Exigência de amostra ou prova de conceito

6.4. Não se aplica a exigência de amostra ou prova de conceito a esta contratação.

6.4.1. A exigência de prova de conceito (PoC), na fase de julgamento das propostas, foi afastada porque os requisitos mínimos do sistema de gestão de viagens corporativas estão detalhadamente definidos no Termo de Referência, sendo possível aferi-los por meio da proposta apresentada, a qual pressupõe o compromisso do licitante com a plena conformidade funcional do sistema. A verificação do atendimento a tais requisitos ocorrerá no momento da contratação específica, por meio do termo de contrato firmado entre o órgão/entidade e o detentor da ata, sendo este responsável por entregar solução compatível com o modelo exigido. A eventual exigência de PoC nesta etapa da licitação poderia gerar ônus desnecessário aos licitantes, reduzir a competitividade e configurar exigência desproporcional, em desacordo com os princípios da razoabilidade, isonomia e eficiência previstos na Lei nº 14.133/2021.

Garantia da contratação

6.5. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II, III e IV do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.6. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo no prazo de, no mínimo, 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

6.7. A garantia, nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.8. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

6.9. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

6.10. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

6.11. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.12. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

6.13. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.14. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

6.15. O contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

6.16. O contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

6.17. O contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

6.18. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

6.19. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

6.20. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Prazo de entrega ou prestação de serviço:

7.1. Os prazos para cada tipo de serviço prestado pela contratada será:

7.1.1. Dentro do prazo de 7 dias corridos da assinatura do contrato, a CONTRATADA deve disponibilizar o acesso ao sistema de gestão de viagens corporativas.

7.1.2. Dentro do prazo de 10 dias corridos da assinatura do contrato, a CONTRATADA deve promover um treinamento virtual para os usuários da CONTRATANTE, sobre o uso do sistema de gestão de viagens corporativas, visando a sua completa e correta operacionalização, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.

7.1.3. O atendimento, acionado por e-mail, por WhatsApp ou por telefone, deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. O prazo máximo de espera para o atendimento por e-mail ou WhatsApp é de 1 hora.

7.1.4. A cotação após solicitação deverá ser enviada no prazo máximo de 1h (uma hora) para viagem nacional e de 2h (duas horas) para viagens internacionais.

7.1.5. Quando for realizado pela CONTRATADA, a EMISSÃO do bilhete de passagem deverá acontecer após a solicitação, no prazo máximo de: 1h (uma hora) para passagem nacional; 2h (duas horas) para passagem internacional.

7.1.6. A contratada, após o recebimento da informação e da solicitação para o cancelamento, deverá efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

7.1.7. O reembolso deve ser solicitado junto à companhia aérea imediatamente após o cancelamento.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o prazo será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

Cronograma de execução:

7.3. A execução do objeto não requer um cronograma físico-financeiro.

Local de entrega ou prestação de serviço:

7.4. Os serviços serão prestados em ambiente virtual, não necessitando, portanto, de endereço físico para sua efetivação.

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.5. O objeto contratado deverá ser prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

7.6. O serviço de ASSESSORIA compreende:

7.6.1. ASSESSORIA: entende-se por assessoria o auxílio dado pela agência para utilização do sistema de gestão de passagens aéreas; emissão de bilhetes de passagem; remarcação/alteração de bilhetes, cancelamento de bilhetes de passagem; reembolso; contratação do seguro-viagem. Que deverá:

7.6.2. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de central de atendimento para execução dos serviços solicitados e para o suporte do sistema de gestão de passagens aéreas por meio de e-mail, WhatsApp ou telefone.

7.6.3. O atendimento pela Contratada se dará conforme solicitação de serviços, preferencialmente por meio de acesso a sistema de gestão de passagens aéreas (selfbooking) ou por meio de solicitação encaminhada por e-mail, WhatsApp ou via atendimento telefônico.

7.6.4. A Contratada deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, central de atendimento, com acionamento por e-mail, telefone e o WhatsApp, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

7.6.5. Para a recepção das solicitações registradas por e-mail ou telefone, a contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, podendo ser telefone fixo e/ou celular ou central de telefonia (call center), cujo(s) número(s) deverá(ão) ser(em) fornecido(s) à contratante, no momento da assinatura do contrato.

7.6.6. Referente ao sistema de gestão de passagens aéreas (selfbooking), além da central de atendimento, deverá disponibilizar atendimento e suporte, tipo help desk, objetivando a resolução de eventuais problemas apresentados e o fornecimento de orientações aos operadores;

7.6.7. Informar à CONTRATANTE as regras tarifárias vigentes nas empresas aéreas que operam viagens regulares no território nacional e internacional, bem como suas alterações;

7.6.8. Prestar informações atualizadas de itinerários, horários, tarifas nacionais e internacionais, periodicidade de voos e de viagens e de variação de tarifas, inclusive promocionais, colaborando na definição do melhor roteiro e informando sobre eventuais vantagens que a CONTRATANTE possa obter, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados;

7.6.9. Reservar, emitir, marcar, remarcar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para rotas nacionais e internacionais, inclusive o retorno, indo imediatamente ao aeroporto quando o sistema da empresa de transporte estiver fora do ar e o prazo para a entrega do bilhete for exíguo;

7.6.10. Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pela CONTRATANTE, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete estar à disposição da CONTRATANTE em tempo hábil para o embarque do passageiro;

7.6.11. Adotar as medidas necessárias quando solicitado pela CONTRATANTE para promover o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, independentemente de justificativa por parte da CONTRATANTE;

7.6.12. Apresentar ao gestor do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, as políticas atualizadas de “no-show”, remarcação e reembolso de todas as empresas aéreas que atuam regularmente nos mercados regional e nacional e das principais companhias internacionais afiliadas à IATA, informando todas as alterações posteriores.

7.7. O serviço de SISTEMA DE GESTÃO DE VIAGENS CORPORATIVAS compreende:

7.7.1. SISTEMA DE GESTÃO DE VIAGENS CORPORATIVAS: entende-se como ferramenta digital voltada à viagem corporativa, reunindo em uma só plataforma todas as informações e processos de uma viagem, desde seu planejamento até o check-out, integrada de forma direta e em tempo real aos principais sistemas GDS (Global Distribution System), tais como Amadeus, Reserve, Sabre e TMS (Travel Management System) ou outros equivalentes, possibilitando a cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas por meio de ferramenta no estilo self-booking/self-ticket, com acessos pré-estabelecidos mediante login e senha. O sistema deverá registrar todo o histórico de emissão, cancelamento, remarcação e utilização de passagens aéreas, fornecendo, detalhadamente, a identificação dos passageiros, o itinerário, o preço da passagem, as tarifas cobradas e demais informações necessárias à gestão e controle. Deverá também permitir a geração de relatórios diversos para acompanhamento e fiscalização pela CONTRATANTE, sem ônus adicionais, garantindo a rastreabilidade e a inviolabilidade das informações registradas.

7.7.1.1. O sistema de gestão de viagens corporativas a ser disponibilizado pela contratada deverá operar com integração direta e em tempo real com os principais sistemas GDS (Global Distribution System) , tais como Amadeus, Sabre, Travelport (Galileo, Worldspan, Apollo) ou outros equivalentes. É vedada a utilização de sistemas que operem de forma desconectada, intermediada ou paralela ao GDS, incluindo soluções baseadas em espelhamento de dados, replicações manuais ou que permitam a manipulação dos valores de cotação e emissão das passagens.

7.7.1.2. A consulta, reserva e emissão dos bilhetes deverão ocorrer por meio dos canais oficiais integrados ao GDS, assegurando a fidelidade e rastreabilidade dos dados apresentados à Administração. É vedada qualquer manipulação, alteração ou omissão de dados tarifários com o objetivo de modificar o valor de referência sobre o qual incide o desconto contratado.

7.7.2. A contratada deverá garantir que o sistema atenda, durante toda a execução do contrato, aos seguintes requisitos :

7.7.2.1 O sistema deverá possuir acesso interligado, por meio de integração homologada ao *Global Distribution System* (GDS), diretamente aos inventários das companhias aéreas, contemplando, no mínimo:

I - Companhias aéreas nacionais:

II- Companhias aéreas internacionais:

III- Principais Sistemas GDS

7.7.2.2. Deverá Suportar as operações de processamento, gerenciamento e acompanhamento das requisições e emissões, bem como os dados a elas relativos, com performance compatível com a carga, porte e demanda de trabalho exigidos.

7.7.2.3. O sistema quando utilizado por servidores designados pelo contratante, em nível de requisitante, deverá possibilitar a cotação, reserva (self-booking), remarcação, cancelamento, requisição e emissão de bilhete de passagem (self-ticket) em formato Eticket ou similar, juntamente com o pagamento de tarifa de bagagem eventualmente cobrada pela companhia aérea.

7.7.2.4. O sistema deverá informar, no momento da emissão, o valor da passagem compatível com as tarifas disponíveis no mercado para o mesmo voo, observadas as regras tarifárias aplicáveis. É vedada a cobrança de quaisquer taxas adicionais que não correspondam às cobradas pelas companhias aéreas, tais como taxa de embarque, de serviço ou de reembolso.

7.7.2.5. Disponibilizar as tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso.

7.7.2.6. Efetuar a imediata correção das deficiências apontadas pelo órgão/entidade contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens, ou da utilização do sistema de gestão de viagens corporativas e da ferramenta de autoagendamento (self-booking).

7.7.2.7. O sistema deverá disponibilizar todas as informações pertinentes ao processo de solicitação, cancelamento, efetivação, auditoria e pagamento das passagens aéreas.

7.7.2.8. Garantia da segurança e integridade de todas as informações obtidas por ocasião dos serviços realizados na rede credenciada, através do controle das transações realizadas e logs do sistema, com a identificação de quem, quando e onde foram realizadas tais transações;

7.7.2.9. Toda e qualquer informação produzida pelo sistema contratado são sigilosas e de propriedade exclusiva do Estado de Goiás.

7.7.2.10. O sistema deverá manter logs invioláveis, com o registro completo de todas as transações, incluindo: data e horário da cotação e da emissão, canal utilizado, código do bilhete, valor bruto, valor líquido, tarifa base, taxas incidentes, Tour Code e regras tarifárias aplicáveis. Os registros deverão estar disponíveis para consulta e exportação pela fiscalização, em formato estruturado (CSV, XML ou equivalente), pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

7.7.3. O sistema deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

7.7.3.1. Permitir o acesso por meio de dispositivos móveis como celulares e tablets;

7.7.3.2. Ferramenta de autoagendamento (Self-booking) incluindo a disponibilização da política de viagens aplicada ao bilhete emitido;

7.7.3.3. Permitir Self-ticket;

7.7.3.4. Permitir remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes, bem como a disponibilização de relatórios da utilização destas funcionalidades;

7.7.3.5. Registro de todo o histórico de emissão, cancelamento, remarcação e utilização de passagens aéreas, fornecendo, detalhadamente, a identificação dos passageiros, o itinerário, o preço da passagem e de outras tarifas cobradas e o motivo da viagem a serem alimentados por meio eletrônico em base gerencial de dados disponível. Nesse sentido:

a) Manter informações dos bilhetes emitidos (ainda que, posteriormente, cancelados ou remarcados) por tempo indeterminado, não procedendo à exclusão automática de registros mais antigos mediante a inclusão de novos;

b) Detalhadamente mostrar todas as taxas cobradas, sendo vedado a cobrança de taxas adicionais no valor da passagem.

7.7.3.6. Possibilitar a emissão de cartão de embarque (pass boarding);

7.7.3.7. Número de requisição único e sequencial para cada passagem aérea;

7.7.3.8. Permitir a visualização em tela única de consulta simultânea a TODOS os voos disponibilizados pelas principais companhias aéreas para o trecho e o dia solicitados, destacando a tarifa mais barata, com possibilidade de ordenação dos resultados pela duração do voo e pela tarifa, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, família de tarifa e valores.

7.7.3.9. No caso da reserva efetuada pelo usuário não ser a tarifa de menor preço, o sistema deverá possuir campo específico para que o usuário justifique a opção.

7.7.3.10. Permitir a visualização das regras tarifárias definidas, pelas empresas aéreas, quanto à emissão dos bilhetes.

7.7.3.11. Dispor de ferramenta para calcular e simular possíveis cancelamentos, compreendendo o valor da multa e o percentual presente nas regras tarifárias de cada companhia.

7.7.3.12. Dispor de mecanismo em que os usuários possam visualizar os créditos em relação às remarcações e reembolsos de passagens.

7.7.3.13. Dispor de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados;

7.7.3.14. Possibilitar o cadastro e exclusão de usuários a qualquer tempo e a definição do nível de acesso deles;

7.7.3.15 Permitir o cadastramento de, no mínimo, 2.000 (dois mil) passageiros, conforme subitem 7.7.4, "a", com todos os campos mínimos exigidos pelas companhias aéreas para a emissão de passagens. E com, no mínimo, 5 (cinco) usuários por órgão ou por entidade partícipe, com os perfis de assistente e aprovador, conforme subitem 7.7.4, "b" e "c", cumulativos ou não, por meio de senha individual.

7.7.4. O sistema deverá permitir a criação de diferentes perfis de usuários, cujos acessos se darão por meio de senha individual, contendo, no mínimo, os seguinte perfis:

- a. Passageiros: permite abrir solicitação de passagem aérea e visualizar sua passagem.
- b. Assistente: permite cadastrar passageiros, cotação, pesquisar voos, realizar reservas, requisição de emissão, remarcação e cancelamento de passagens.
- c. Aprovador: todas as permissões do assistente, com atribuição para autorizar ou não a emissão das passagens aéreas solicitadas, além de acesso a relatórios.

7.7.5. A ferramenta de autoagendamento deverá fornecer e registrar as seguintes informações: horários, escalas, conexões de voos, companhias aéreas, disponibilidade, usuários solicitantes, CPF do usuário, valores envolvidos, números dos bilhetes/passagens, dados dos passageiros, datas de reserva/autorização/emissão, órgãos/entidades contratantes, justificativas dos usuários solicitantes na reserva de bilhetes quando não for escolhida a menor tarifa, usuários da contratada envolvidos no processo de emissão do bilhete, entre outras informações solicitadas pelo contratante.

7.7.6. O sistema deverá emitir relação dos bilhetes autorizados por Nota Fiscal/Fatura acompanhada da informação do nome do usuário beneficiário (passageiro), do usuário assistente, do usuário autorizador integrante do quadro funcional do contratante e do usuário emissor da contratada.

7.7.7. O sistema deverá disponibilizar, por meio de acesso via web, relatórios detalhados dos bilhetes autorizados e cancelados, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Filtro por órgão/entidade do Poder Executivo estadual;
- b. Filtro por período diário, mensal e anual;
- c. Filtro por destinos nacionais e internacionais;
- d. Quantidade e valores pagos de bilhetes emitidos por companhia aérea e por destino;
- e. Comparação das tarifas emitidas e das tarifas mínimas do dia da solicitação;
- f. Discriminação do trecho, dados do passageiro, valor da passagem, descontos, taxa de embarque, etc;
- g. Quantidade e valores pagos de bilhetes emitidos por pessoa, órgão/entidade, destino e por classe;
- h. Relação detalhada e resumida de bilhetes pagos ou não por fatura/nota fiscal, órgão do Poder Executivo e companhia aérea;
- i. Relação de bilhetes autorizados e/ou cancelados com no mínimo: dados do bilhete, valor total dos bilhetes filtrados, nome do usuário solicitante e nome do usuário da contratada envolvido no processo de emissão do bilhete;
- j. Relação detalhada dos bilhetes não emitidos com a menor tarifa do dia, com as devidas justificativas da emissão;
- k. Relação dos bilhetes autorizados por nota fiscal/fatura.

7.7.8. Disponibilizar acesso via web à CONTRATANTE para emissão de relatórios, em formato CSV, XLS e TXT, que possibilitem o gerenciamento de informações a partir do seguinte escopo:

7.7.8.1. Relatório analítico contendo: data da emissão da passagem, empresa de transporte, trecho, menor tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor para marcação de assento, valor para despacho de bagagem (se tiver), taxa por transação ou desconto sobre tarifa, valor líquido.

7.7.8.2. Relatório de acompanhamento financeiro contendo: o número da fatura, data da emissão das passagens, nome dos passageiros, empresa de transporte, trecho, valor.

7.7.8.3. Relatórios individuais e gerais contendo: quantidade e gastos com passagens; por viajante; por empresas de transporte; por trechos; por valores pagos por trecho; tempo entre a solicitação, a reserva e a emissão do bilhete; frequência da não-utilização de bilhetes (cancelamentos, no-show, reembolsos); cruzamento entre todos esses dados de acordo com a necessidade e visualização gráfica dos resultados;

7.7.8.4. Relatório de reembolsos com volumes definidos por período ou por bilhete individual.

7.7.9. Permitirá customização de relatórios gerenciais de acordo com a necessidade do CONTRATANTE;

7.7.10. Quanto aos requisitos tecnológicos e características técnicas, o software de gestão deve compreender, no mínimo:

7.7.10.1. Funcionar por meio de internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso, com armazenamento criptografado pelos usuários.

7.7.10.2. O acesso ao sistema é mediante senha, contemplando autorizações para o tipo de transação a ser executada (consulta, inclusão, alteração ou exclusão), assim como permite a definição de padrões de acesso específicos por grupos de usuários, em função da estrutura organizacional;

7.7.10.3. Todos os dados produzidos pelo sistema informatizado utilizado para a prestação do serviço contratado são de propriedade dos órgãos/entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás, e deverão ser armazenados em banco de dados relacional, para a disponibilização em mídia eletrônica, FTP ou Web Services, permitindo a leitura dos arquivos em forma tabelada (formatos XML, XLS, TST, CSV, entre outros).

7.7.11. Para operacionalizar o sistema, a contratada obriga-se:

7.7.11.1. Disponibilizar a todos os órgãos e a todas as entidades, após a celebração dos contratos, o sistema de gestão de viagens corporativas com todos os requisitos descritos acima, observando todos os quesitos de segurança e confiabilidade, através de senha e login.

7.7.11.2. Designar preposto responsável ou colaborador para atendimento às dificuldades encontradas pelo contratante no que diz respeito a utilização do sistema de gestão de viagens corporativas e da ferramenta de autoagendamento (Self-Booking).

7.7.11.3. Capacitar os usuários dos serviços de passagens áreas (contratante) a utilizar o sistema de gestão de viagens corporativas e da ferramenta de autoagendamento (Self-Booking), responsabilizando-se completamente por esse serviço, não cabendo ônus à Administração.

7.7.11.4. Disponibilizar atendimento e suporte, tipo help desk, objetivando a resolução de eventuais problemas apresentados e o fornecimento de orientações aos operadores;

7.7.11.5. Qualquer custo de adaptação do sistema de gestão de viagens corporativas com ferramenta de autoagendamento (Self-Booking) aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto deste Termo de Referência ou pelo contratante é de responsabilidade do licitante, sem qualquer ônus para a Administração.

7.7.11.6. Disponibilizar manual do sistema de gestão de viagens corporativas.

7.8. O serviço de EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM compreende:

7.8.1. ASSESSORIA PARA EMISSÃO: entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem pelo sistema de gestão de viagens corporativas e também por assessoria para emissão de bilhetes de passagem

quando o serviço for prestado diretamente pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

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

7.8.2. COTAÇÃO: a cotação para emissão de bilhete de passagem realizada pela CONTRATADA ou pelo sistema de gestão de viagens corporativas (self-booking/self-ticket) deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas. Que deverá:

- a. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 1h (uma hora) para viagem nacional e de 2h (duas horas) para viagens internacionais. Quando a CONTRATANTE não conseguir realizar pelo sistema de forma satisfatória, ou quando for necessário que a CONTRATADA o faça. Esse tempo poderá ser reduzido pela metade, caso a CONTRATANTE solicite urgência.
- b. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail, via telefone ou via WhatsApp deverá conter, no mínimo:

1. Número do pedido;
2. Nome da UNIDADE SOLICITANTE;
3. Número do empenho;
4. Data prevista do embarque;
5. Cidade de origem;
6. Cidade de destino
7. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
8. Nome completo do passageiro;
9. Data de nascimento do passageiro;
10. CPF do passageiro;
11. Telefone para contato do passageiro;
12. Endereço eletrônico do passageiro.

c. O resultado, tanto no sistema quanto solicitado para a CONTRATADA, deverá ser discriminado por trecho, contendo TODAS as opções disponíveis nos dias solicitados de todas as companhias aéreas, ordenada da seguinte forma: do voo direto para o maior número de escalas/conexões e da passagem mais econômica para a de maior valor, e além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

1. Companhia aérea;
2. Cidades de origem e destino;
3. Duração do voo;
4. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
5. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
6. Valor da TARIFA;
7. Valor da TAXA DE EMBARQUE; e
8. Valor dos seguros viagem/bagagem (se tiver);
9. Valor do CÂMBIO, em caso de passagem internacional.

7.8.3. RESERVA: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada ou pelo sistema de gestão de passagens aéreas por self-booking/self-ticket ou pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior. Deverá:

7.8.3.1. A CONTRATADA apresentará para a CONTRATANTE, por e-mail, por telefone ou por WhatsApp, 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.

7.8.3.2. Apresentar alternativas viáveis no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das reservas solicitadas.

7.8.4. EMISSÃO: será realizada pela CONTRATANTE, via sistema de gerenciamento de passagens áreas por self-booking/self-ticket, ou pela CONTRATADA, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

7.8.4.1. Os bilhetes deverão ser emitidos pela tarifa mais econômica, excetuando-se os casos em que a CONTRATANTE autorizar emissão por outra tarifa com a devida justificativa;

7.8.4.2. Emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando à contratante, o número do bilhete, companhia aérea, valor dos trechos e taxas de embarque;

7.8.4.3. A CONTRATADA deverá confirmar a emissão do bilhete reservado por sistema com a ferramenta de autoagendamento no prazo máximo de 2 horas por e-mail, por telefone ou por WhatsApp.

7.8.4.4. 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.

7.8.4.5. Toda emissão deve ter a cotação atualizada, contendo os mesmos dados e valores do BILHETE DE PASSAGEM.

7.8.4.6. Toda emissão do BILHETE DE PASSAGEM, seja nacional ou internacional, deve obrigatoriamente ter a regra tarifária como anexo para subsidiar a decisão da UNIDADE DEMANDANTE nos casos de alteração ou cancelamento do bilhete.

7.8.4.7. Quando a EMISSÃO for realizada pela CONTRATADA: a emissão do bilhete de passagem, após a solicitação, deverá acontecer no prazo máximo de:

- a. 1h (uma hora) para passagem nacional;
- b. 2 h (duas horas) para passagem internacional;
- c. 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.

7.9. O serviço de REMARCAÇÃO/ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGENS compreende:

7.9.1. A alteração de BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CONTRATANTE.

7.9.2. A CONTRATADA deverá providenciar a substituição de passagens quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante documento oficial apresentado pela CONTRATANTE, sendo que, nos casos em que houver aumento de custo, com requisição de valor complementar e, se houver diminuição de custo, com emissão de ordem de crédito a favor da CONTRATANTE, a ser utilizado como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento do ofício;

7.9.3. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo sistema ou por e-mail, por telefone ou por WhatsApp, discriminadas por trecho.

7.9.4. 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.

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

7.9.6. A CONTRATADA deve discriminar os valores referentes à multa aplicada para a alteração, a diferença tarifária do bilhete anterior para o novo bilhete e o preço original do novo BILHETE DE PASSAGEM.

7.10. O serviço de CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM compreende:

7.10.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.

- a. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail, por telefone ou por WhatsApp (central de atendimento), ou via sistema de gestão de passagens aéreas por self-booking/self-ticket, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.
- b. 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.
- c. Todas as solicitações de cancelamento devem constar do relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

7.10.2. Cancelamento originado de demanda de alteração pode ocorrer em duas situações:

- a. analisada a cotação citada no subitem **7.9.1.**, a UNIDADE SOLICITANTE deve verificar se 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.

7.10.3. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação.

7.10.4. A solicitação de cancelamento será requerida pela UNIDADE SOLICITANTE à CONTRATADA, pelo sistema ou por e-mail, por WhatsApp ou por telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

7.11. O serviço de REEMBOLSO compreende:

7.11.1. Reembolso é a devolução do valor da passagem aérea emitida, paga e não utilizada.

7.11.2. A CONTRATADA IMEDIATAMENTE após ser informada sobre o cancelamento ou a ocorrência de no-show, deverá realizar todos os procedimentos de reembolso necessários junto às companhias aéreas, de acordo com normas específicas da ANAC e das companhias aéreas.

7.11.3. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados que não constarem ou não forem realizados pelo sistema de gestão de passagens aéreas.

7.11.4. 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.

7.11.5. A UNIDADE DEMANDANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor, no momento em que for viável e possível.

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

7.11.7. Promover, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, mesmo que findo o contrato celebrado, reembolso de passagens não utilizadas pela contratante, independentemente da solicitação formal da CONTRATANTE, com emissão de nota de crédito em favor da contratante, a ser utilizada como abatimento no valor de faturas posteriores, ou, no caso de inexistência destas, reembolsadas pela contratada mediante depósito.

7.11.8. A nota de crédito deverá conter detalhadamente os encargos descontados pelas empresas aéreas, segundo as regras tarifárias vigentes, a fim de proporcionar a conferência por parte dos executores do contrato;

7.11.9. Caso a contratada não emita nota de crédito no prazo citado ou não informe o valor dos trechos não utilizados, o valor total do bilhete será retido em fatura a ser liquidada, ou, no caso de inexistência de fatura, reembolsado pela contratada mediante depósito, ou descontado da garantia ou, ainda, cobrada judicialmente;

7.11.10. A reversão de passagem não utilizada se dará mediante glosa dos valores respectivos na fatura mensal apresentada pela contratada, caso já tenha sido efetuado o pagamento;

7.11.11. Quando da efetuação da glosa, deverão ser consideradas as eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas;

7.12. O serviço de EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL compreende:

7.12.1. Seguro de assistência em viagem internacional 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.

7.12.2. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela CONTRATANTE, em até 2 (duas) horas após a formalização da demanda, no mínimo, 5 (cinco) cotações de seguro de assistência em viagens internacionais, em companhia seguradora, para aprovação do custo e autorização da emissão pelo gestor do contrato, de seguro de assistência médica por acidente ou mal súbito, despesas médico/hospitalares, reembolso-farmácia e odontológico, traslado e repatriamento sanitário em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com coberturas mínimas a seguir, em razão das exigências sanitárias de cada país de destino:

- a. cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbito involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro;
- b. cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro;
- c. observar minimamente os valores abaixo, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independente do destino da viagem.

c.1.) assistência médica por acidente ou enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;

c.2.) assistência / despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00;

c.3.) assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00.

7.12.3. Encaminhar à UNIDADE DEMANDANTE a apólice de seguro no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento da autorização de emissão pela UNIDADE DEMANDANTE.

Garantia, manutenção e assistência técnica

7.13. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

- 8.1.** Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.
- 8.2.** O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.
- 8.3.** Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Termo de Referência, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da prestação do serviço realizado.
- 8.4.** Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência em compatibilidade com as obrigações assumidas.
- 8.5.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, cujas obrigações deverá atender prontamente.
- 8.6.** A contratada deve solucionar, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa recebida e aceita pela contratante, contadas a partir do recebimento da reclamação, os esclarecimentos, correções e adequações que se fizerem necessários sobre os serviços prestados e o sistema de gestão de viagens corporativas, para que o mesmo opere de forma correta e de acordo com este Termo de Referência, inclusive no que tange aos preços ofertados no sistema.
- 8.7.** Manter atualizada a relação das companhias filiadas e com as quais mantenha convênio, informando periodicamente à CONTRATANTE as inclusões e as exclusões.
- 8.8.** Observar, na emissão de BILHETES DE PASSAGENS, a legislação que regulamenta a matéria.
- 8.9.** Manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto para tratar com a CONTRATANTE, sobre assuntos relacionados à execução do contrato.
- 8.10.** Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade observada em virtude da prestação dos serviços.
- 8.11.** Reservar, emitir, marcar, remarcar e cancelar bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais, com fornecimento do referido bilhete à CONTRATANTE ou pessoa por ela indicada.
- 8.12.** Solucionar os problemas que venham a surgir, relacionados com as reservas de PASSAGENS AÉREAS, PAGAMENTOS DE TARIFAS DE BAGAGEM, TAXA DE EMBARQUE e quaisquer outras logísticas de embarque, em aeroportos no Brasil ou no exterior.
- 8.13.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 8.14.** Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE, quanto ao fornecimento dos serviços prestados.
- 8.15.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE.
- 8.16.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 8.17.** Prestar informações sobre as tabelas das TARIFAS aplicadas pelas companhias aéreas, para fins de controle sobre o faturamento.

8.18. Arcar com todas as obrigações trabalhistas de seus funcionários, tais como: salários, seguros, benefícios, encargos sociais, previdenciários, assistência médica e quaisquer outras, em decorrência de sua condição de empregadora, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício.

8.19. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Termo, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

8.20. Reembolsar, pontualmente, as companhias aéreas, independentemente da vigência do contrato, não respondendo a CONTRATANTE solidária ou subsidiariamente por este reembolso, que é de inteira responsabilidade da contratada.

8.21. Disponibilizar para a CONTRATANTE um sistema de gestão de viagens corporativas interligado com os principais sistemas GDS (Global Distribution System), seguindo todos os requisitos descritos no subitem 7.7.

8.22. A contratada deverá cooperar com a fiscalização na validação dos preços ofertados no sistema de gestão de viagens, mediante apresentação, sempre que solicitado, de justificativa detalhada relativa aos valores da cotação, reserva, emissão ou remarcação conforme item **8.31.1**.

8.22.1. A contratada deverá comprovar que não houve inclusão de quaisquer cobranças indevidas a título de remuneração pelos serviços prestados, tais como: ADE (Adicional de Emissão), ADEDU (Adicional de Emissão-DU), DU, RAT (Repasse a Terceiros), RAV (Remuneração da Agência/Agente de Viagens), SDU (Serviço DU), TRAV (Taxa de Remuneração da Agência/Agente de Viagens), ou qualquer outra taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração pelos serviços prestados.

8.23. Apresentar ao gestor do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, as políticas atualizadas de “no-show”, remarcação e reembolso de todas as empresas aéreas que atuam regularmente nos mercados regional e nacional e das principais companhias internacionais afiliadas à IATA, informando todas as alterações posteriores.

Comunicação

8.24. As comunicações entre o órgão ou a entidade e o fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo gestor do contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

Reunião inicial do contrato

8.25. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou a entidade poderá convocar o representante da empresa fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

8.26. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.27. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas à aplicação de glosas, sem prejuízo de apuração para aplicação de penalidades administrativas cabíveis.

Gestão e fiscalização do contrato

8.28. O contrato será acompanhado pelo gestor e fiscal do contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

8.29. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.30. O gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

8.31. O gestor do contrato, em conjunto com o fiscal do contrato e o servidor demandante, poderá realizar a verificação dos valores informados pela contratada mediante consulta aos preços divulgados nos sites oficiais das companhias aéreas, sempre excluindo as tarifas promocionais, uma vez que estas não permitem cancelamento ou remarcação. O objetivo dessa verificação é aferir a compatibilidade das tarifas apresentadas com os valores efetivamente praticados no mercado.

8.31.1. Caso necessário, a fiscalização poderá solicitar à contratada a justificativa do valor cobrado, mediante apresentação de detalhamento completo da tarifa aplicada, informando se trata de tarifa pública, tarifa acordo ou tarifa corporativa. Deverão constar, obrigatoriamente, o valor da tarifa base, as taxas incidentes e as regras tarifárias associadas (como, por exemplo: tarifa flexível, com bagagem, reembolsável, entre outras).

8.31.1.1. A justificativa do valor cobrado deverá ser apresentando junto com os seguintes dados:

- a. Número da requisição do bilhete de passagem aérea;
- b. Situação da solicitação (cotação, reserva, emissão ou remarcação);
- c. Data da cotação, data da reserva e, se aplicável, data da emissão;
- d. Código da reserva;
- e. Identificação do bilhete de passagem aérea (nº, voo, companhia aérea e o itinerário - trecho voado, origem e/ou destino);
- f. Nome do passageiro;
- g. Valor da tarifa base informando se é cheia (full fare), promocional, reduzida ou de acordo corporativo, do bilhete de passagem aérea;
- h. Valor do desconto aplicado à passagem;
- i. Valor líquido da passagem;
- j. Valor da taxa de embarque e eventuais taxas adicionais obrigatórias;
- k. Valor dos seguros viagem/bagagem (se tiver);
- l. Tour Code (quando aplicável, indicando que se refere a acordo especial ou promocional com a companhia aérea);
- m. Valor de eventual comissão concedida pela companhia aérea à agência ou da agência consolidadora para agência consolidada;
- n. Valor total da fatura ou ou previsão de cobrança, quando ainda não emitido

o. Justificativa comercial descrevendo:

1. Fatores que influenciaram o valor (antecedência, sazonalidade, disponibilidade de assentos, regras tarifárias);
2. Diferença de valor em relação à menor tarifa disponível no momento (se aplicável), com indicação do motivo da escolha;
3. Informação sobre variação tarifária entre a data da cotação e a data da reserva/emissão (se houver);
4. Explicação sobre inclusão de serviços adicionais (ex.: bagagem, marcação de assento) e sua obrigatoriedade ou solicitação pelo passageiro;
5. Condições e restrições da tarifa escolhida.

8.31.1.2. A justificativa deverá ser clara, objetiva e baseada em informações extraídas do próprio sistema de gestão de viagens corporativas integrado ao GDS ou Notas fiscais/boletos gerados pelas companhias aéreas, podendo ser complementada por prints de tela, relatórios ou outros documentos que demonstrem a realidade tarifária no momento da cotação ou reserva, de forma a assegurar a transparência e a rastreabilidade das informações.

8.31.1.3. A justificativa detalhada deverá ser posteriormente confrontada com a nota fiscal e/ou o boleto apresentados para fins de pagamento, conforme previsto no item 9.17.2.

Fiscalização Técnica

8.31. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.32. O fiscal técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao fiscal administrativo ou setorial, e ainda informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

8.33. O fiscal administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

8.34. O fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

8.35. Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor, o gestor deverá notificar o fornecedor 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, por motivo justo e a critério da Administração.

8.36. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao

fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

8.37. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

Da conciliação e mediação

8.38. As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307/1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144/2018.

Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:

9.1. A taxa de desconto constitui a única forma de remuneração à contratada pelos serviços de agenciamento sistematizados previstos, **sendo vedada** a cobrança de ADE (Adicional de Emissão), ADEDU (Adicional de Emissão-DU), DU, RAT (Repasse a Terceiros), RAV (Remuneração da Agência/Agente de Viagens), SDU (Serviço DU), TRAV (Taxa de Remuneração da Agência/Agente de Viagens), ou qualquer outra taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração pelos serviços prestados.

9.1.1. O seguro de assistência em viagens internacionais será pago por reembolso. Pois, o desconto ofertado não se aplica ao seguro viagem, será pago a contratada exatamente o valor faturado pelas seguradoras.

9.2. A dimensão quantitativa corresponderá à somatória do valor das tarifas constante dos bilhetes emitidos, cujas faturas a contratada tiver emitido e apresentado à contratante, após ter sido aplicado o desconto ofertado na licitação, acrescido da correspondente taxa de embarque e das eventuais multas e taxas que venham a ser corretamente aplicadas pelas companhias aéreas, como nos casos de remarcações e de cancelamento dos bilhetes, além dos valores dos eventuais prêmios das apólices de seguro assistência em viagem internacional emitidas e faturadas pelas seguradoras, bem como as respectivas taxas, por essas empresas corretamente cobradas, pela alteração/cancelamento das aludidas apólices, conforme fórmula abaixo:

Valor a ser pago (R\$) = $[(\sum(\text{tarifas dos bilhetes de passagem emitidos}) \times (1 - \% \text{ de desconto ofertado pelo licitante sobre o custo das tarifas de bilhetes de passagem emitidos})) + \sum(\text{taxas de embarque, multas e taxas que não compõem o valor da tarifa dos bilhetes(taxas aeroportuárias)}) + \sum(\text{Seguro de assistência em viagens internacionais emitidos})]$

9.2.1. Os valores faturados pela contratada deverão corresponder exatamente aos valores faturados pelas companhias aéreas/seguradoras à contratada, o que **deverá** ser comprovado mediante o envio, pela CONTRATADA, mensalmente, de cópia dos comprovantes de faturamento emitidos pelas companhias aéreas/seguradoras à CONTRATADA.

9.2.1.1. As notas fiscais/faturas deverão conter os dados previstos no item **9.17.2.**, destacando o valor efetivamente faturado pelas companhias aéreas/seguradoras à contratada, o que deverá ser comprovado mediante o envio, pela contratada, mensalmente, de cópia dos comprovantes de faturamento emitidos pelas companhias aéreas à contratada.

9.2.2. O não envio dos comprovantes supracitados no prazo estipulado suspenderá o pagamento das faturas subsequentes.

9.2.3. Eventuais divergências constatadas entre os valores faturados pela contratada e os valores faturados pelas companhias aéreas serão objeto de ajuste financeiro no faturamento subsequente e às penalidades previstas no contrato.

9.3. Não serão admitidos pleitos de acréscimos a qualquer título, direto ou indireto, da contratada.

9.4. Os valores não processados na fatura encaminhada ao contratante, em razão de divergências ou pendências de informações, deverão ser processados posteriormente em nova fatura emitida pela contratada, após a solução das pendências ou divergências.

9.5. A dimensão qualitativa correspondendo à aplicação do Anexo I - Instrumento de Medição de Resultados (IMR), que corresponde à medição dos serviços executados e à avaliação da qualidade de sua realização, com incidência de fator de correção e possibilidade de redimensionamento dos pagamentos devidos à contratada. O IMR permite que os serviços prestados pela contratada tenham critérios pré-definidos de mensuração, em função de sua característica e forma de gestão.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) OU ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

9.6. Fica estabelecido o seguinte Instrumento de Medição de Resultado - IMR ou Acordo de Nível de Serviço – ANS como mecanismo que define em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, com o objetivo de garantir prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, para fins de eficiência e economicidade.

9.7. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ANEXO I deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.7.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

1. não produziu os resultados acordados;
2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
3. deixou de justificar de forma detalhada os preços das passagens aéreas, quando solicitado pelo gestor do contrato.

9.7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

1. Emissão dos bilhetes no prazo previsto no contrato;
2. Retificação dos bilhetes no prazo previsto no contrato;
3. Emissão de faturas no mês conforme previsto no contrato.

9.8. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto, havendo redimensionamento no pagamento da remuneração sempre que a contratada incorrer em uma das condutas descritas na tabela 1 do ANEXO – I deste TERMO DE REFERÊNCIA, podendo ser efetuada glosa no pagamento de até 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal na hipótese de a contratada não atingir o desempenho e a qualidade do serviço esperados, de acordo com a tabela 2 do ANEXO I deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.8.1. Os descontos em razão da aplicação do IMR não configura sanção, a CONTRATANTE poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior ao estabelecido no IMR poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos previstos no contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

9.8.2. Após a apuração do IMR, a fiscalização deverá emitir relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão também ser anexados os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção.

9.9. O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

9.10. O serviço/sistema de gestão de viagens corporativas será recebido **provisoriamente**, de forma sumária, dar-se-á mediante Relatório do Fiscal de Contrato, em até 3 (três) dias úteis ao final do período mensal executado contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgar necessário;

9.10.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto, e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com o Instrumento de Medição de Resultado - IMR previsto, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.10.2. O fiscal de contrato notificará a contratada para, querendo, no prazo de 2 (dois) dias úteis, impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado;

9.10.2.1. Na hipótese de a contratada apresentar impugnação ao Relatório, o Fiscal de Contrato emitirá novo Relatório, no prazo de até 3 (três) dias úteis, com a análise dos argumentos da contratada.

9.10.2.2. Em hipótese alguma será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

9.11. Os serviços/sistema de gestão de viagens corporativas serão recebidos **definitivamente**, no prazo de até 5 dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo fiscal do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e do Instrumento de Medição de Resultado - IMR e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

9.11.1. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

9.11.2. O Recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do Fornecedor pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9.11.3. Na hipótese de o recebimento definitivo não ser realizado no prazo fixado sem qualquer comunicação ao fornecedor, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.

9.11.4. 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 federal nº 14.133, de 01 de abril 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.

9.11.5. O prazo para a solução, pelo fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

Prazo para correção de defeitos

9.12. Os serviços/ Sistema de gestão de viagens corporativas poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser resolvido no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação do fornecedor, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.13. Bilhetes emitidos incorretamente, seja por falha do sistema ou da agência, não deverão acarretar custos adicionais para o contratante.

9.13.1. Nesses casos, a agência deverá providenciar a substituição dos bilhetes por novos, no prazo máximo de 1 hora, a contar da notificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Atesto da execução do objeto

9.14. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias corridos para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.15. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

9.16. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.17. O prazo de atesto da execução do objeto será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

9.17.1. A nota fiscal ou fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

FGTS
Certidão Conjunta de Débitos Federais
Débitos Trabalhistas
Tributos Estaduais - SEFAZ/GO
Tributos Municipais - GOIÂNIA
CADIN - Estadual

9.17.2. As Notas Fiscais/Faturas relativas aos valores das passagens aéreas deverão ser apresentadas ao gestor do contrato contendo os seguintes dados:

- a. Número da requisição do bilhete de passagem aérea;
- b. Data de Aquisição;
- c. Data da Emissão;
- d. Código da reserva;
- e. Identificação do bilhete de passagem aérea (nº, voo, companhia aérea e o itinerário - trecho voado, origem e/ou destino);
- f. Nome do passageiro;
- g. Valor da tarifa cheia, promocional ou reduzida do bilhete de passagem aérea;
- h. Valor do desconto aplicado à passagem;
- i. Valor líquido da passagem;
- j. Valor da taxa de embarque;
- k. Valor dos seguros viagem/bagagem (se tiver);
- l. Tour Code (se utilizado- acordo promocional com empresa aérea);
- m. Valor de eventual comissão concedida pela companhia aérea à agência ou da agência consolidadora para agência consolidada;
- n. Valor total da fatura.

9.17.3. Deverá ser apresentado junto com as faturas, documento autenticado que comprove o pagamento de eventuais multas às companhias aéreas, por ocasião de reemissão ou cancelamentos de passagens aéreas.

9.17.4. No ato da apresentação da fatura para pagamento, a contratada deverá entregar todas as notas fiscais ou faturas emitidas pelas companhias aéreas, referentes às passagens constantes na respectiva fatura.

9.17.5. Caso o serviço seja recusado ou a correspondente nota fiscal apresente incorreção ou insuficiência de quaisquer dos dados exigidos nos itens acima, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço, ou do documento fiscal, a depender do evento.

9.18. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR.

9.18.1. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

9.19. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

9.19.1. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.19.2. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.19.3. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

9.19.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

9.19.5. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

9.19.6. Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

9.20. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a nota fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

Liquidação da Despesa

9.21. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira – SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

9.22. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 9.22.1.** o prazo de validade e a data da emissão;
- 9.22.2.** os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;
- 9.22.3.** o período respectivo de execução do contrato;
- 9.22.4.** o valor a pagar; e
- 9.22.5.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

9.23. O pagamento será realizado de forma pontualmente, de acordo com a frequência de emissão da Ordem de Serviço/Fornecimento, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.24. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.25. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

9.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

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

9.27. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

9.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.28.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

9.29. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei complementar.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.30. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

Do reajuste do contrato

9.31. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Maior desconto
10.2. Forma de adjudicação	item
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	90 (noventa) dias

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.5. Em atenção ao disposto no § 1º, inciso I, do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, NÃO serão aplicadas aos itens 1 e 2 desta contratação. Tal medida se justifica pelo fato de que o valor estimado do item 1 ultrapassa o limite de receita bruta previsto para o enquadramento como empresa de pequeno porte. Quanto ao item 2, embora integre tecnicamente o escopo do serviço de agenciamento de viagens, foi destacado como item autônomo exclusivamente para fins de operacionalização no Sistema de Logística de Goiás – SISLOG, uma vez que será custeado por meio de reembolso, conforme previsto no item 9.1.1 do Termo de Referência, possuindo valor fixo e não estando sujeito à aplicação de taxa de desconto.

Exigências de habilitação

10.6. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

10.7. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, não sendo admitidos balancetes ou balanços provisórios. Admitem-se balanços intermediários. As demonstrações devem ser assinadas por contador habilitado e pelo proprietário da empresa. Empresas constituídas há menos de dois anos apresentarão as demonstrações relativas ao último exercício, já as empresas recém-criadas poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

10.8. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor. Pessoas físicas e sociedades simples, quando for o caso, deverão apresentar certidão negativa de insolvência civil.

10.8.1. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um).

10.8.1.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo em percentual estabelecido no subitem seguinte.

10.8.1.2. Por se tratar de execução de serviços, o licitante deverá comprovar, que possui patrimônio líquido mínimo equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado.

Justificativa: Tendo em vista que a presente contratação irá atender diversos órgãos e diversas entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás, faz-se necessária a exigência de requisitos para qualificação econômico-financeira do licitante, a fim de se verificar a capacidade de satisfação das obrigações assumidas e o cumprimento dos encargos econômicos decorrentes da contratação, sem comprometer a boa qualidade e execução dos contratos. De forma geral, os indicadores de liquidez são dados que demonstram a capacidade que a empresa tem em adimplir com suas obrigações a curto, médio e longo prazo, de modo que o índice exigido representa o mínimo usualmente estabelecido.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.9. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

10.10. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.11. Os documentos referidos no item **10.7.** limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.12. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

Qualificação técnica mínima exigida

10.13. A licitante deverá apresentar, **para fins de habilitação**, a seguinte documentação que comprove sua capacidade técnico-operacional para a emissão de passagens aéreas:

10.13.1. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado ou declaração emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviço similar, de forma satisfatória, em volume financeiro equivalente a pelo menos 20% do valor estimado do item 1, até a data de abertura da sessão pública da licitação.

10.13.1.1. Serão considerados serviços similares, ainda que denominados de forma distinta, aqueles cuja descrição permita confirmar a presença das seguintes características: agenciamento de viagens, com fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo sistema de gestão de viagens corporativas (self booking e/ou self ticket).

10.13.1.2. Para fins de comprovação do percentual mínimo de 20%, será admitido o somatório de diferentes atestados, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante.

10.13.1.3. Serão aceitos atestados emitidos em nome da empresa matriz ou de suas filiais, se houver.

10.13.1.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter:

- a) Identificação do órgão ou entidade da Administração Pública ou da empresa emitente;
- b) Nome e assinatura do responsável pela emissão;
- c) Identificação do contrato (vigente ou extinto) de prestação de serviços;
- d) Descrição dos serviços executados, com indicação de volume ou quantidade.

10.13.1.5. Quando solicitado pela Administração, o licitante deverá disponibilizar todos os documentos que comprovem a legitimidade dos atestados apresentados, tais como: cópia do contrato, com o endereço da contratante e com o local onde foram prestados os serviços, ordem de serviço, nota fiscal, entre outros.

10.13.1.6. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da empresa, conforme especificado no contrato social vigente, registrado na Junta Comercial competente, e no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da Receita Federal do Brasil.

Justificativa: Por se tratar de prestação de serviço não contínuo, destinado ao atendimento dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual pelo prazo de 12 (doze) meses, a exigência de qualificação técnica tem como finalidade assegurar que a futura contratada possua capacidade gerencial e financeira para atender à demanda estimada de consumo. A exigência de comprovação de, no mínimo, 20% do valor estimado do item 1 visa resguardar a boa e correta execução dos futuros contratos, sem restringir a competitividade do certame. Ressalte-se que o quantitativo de passagens emitidas não constitui parâmetro de referência, uma vez que, dada a volatilidade dos preços praticados, o que efetivamente atestará a capacidade técnica do licitante será a comprovação de 20% sobre o volume financeiro total estimado para o item 1 (serviço de agenciamento de viagens, com fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais).

10.13.2. Apresentar certificado de cadastro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no artigo 22, da Lei nº 11.171/2008, e no artigo 18 do Decreto nº 7.381/2010.

10.13.2.1. Em se tratando de agência de turismo consolidada, deverá ser apresentado junto à documentação, o comprovante de registro, também, da consolidadora.

Justificativa: O registro junto ao Ministério do Turismo constitui exigência legal para a atuação de empresas prestadoras de serviços turísticos.

10.13.3. Comprovar que é possuidora de crédito compatível com o volume de vendas estimadas para o contrato, junto às companhias aéreas nacionais:

a) Diretamente com declarações emitidas pelas principais companhias aéreas nacionais GOL, LATAM, AZUL, ou outras, desde que estejam regularmente cadastradas na Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, está autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e está em situação regular perante essas empresas;

ou

b) Comprovação de que a empresa licitante possui vínculo jurídico contratual com, ao menos, 01 (uma) "Agência Consolidadora", e comprovando que a empresa "consolidadora", com a qual mantém contrato, é possuidora de crédito direto junto às companhias aéreas referidas na alínea anterior e que está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas durante a vigência do contrato.

b.1) No caso de Empresa de Turismo Consolidada, declaração de que:

b.1.1) A empresa de turismo **consolidada** compromete-se a adquirir diretamente das companhias aéreas os bilhetes de passagens aéreas, caso a agência de viagens **consolidadora**, com a qual mantém contrato

comercial, encerre suas atividades ou rescinda o contrato celebrado com a empresa declarada;

b.1.2) Compromete-se, ainda, a firmar, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, contado da data da rescisão mencionada, novo termo contratual com as companhias aéreas ou, alternativamente, com outra agência de viagens **consolidadora**, de forma a evitar qualquer descontinuidade no fornecimento de passagens aéreas.

10.13.3.1. As declarações previstas nos subitens “a” e “b” do **item 10.13.3.** deverão ser emitidas pelas companhias aéreas ou pela “consolidadora” em nome da licitante vencedora, com indicação do número de inscrição no CNPJ;

10.13.4. Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA). Na hipótese de a licitante **não possuir registro direto junto à IATA**, deverá comprovar a aptidão para emissão de passagens aéreas internacionais por meio de uma das alternativas abaixo:

a) Apresentar declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas na página da internet da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, obtida no site www.anac.gov.br, traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando ser possuidora de crédito direto e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais durante a vigência do contrato;

ou

b) Comprovação de que a empresa licitante possui vínculo jurídico contratual com, ao menos, 01 (uma) “Agência Consolidadora”, para fins de intermediação junto às companhias aéreas internacionais para emissão de passagens;

b.1) No caso de Empresa de Turismo Consolidada, declaração de que:

b.1.1) adquirirá diretamente das companhias aéreas os bilhetes de passagens aéreas, caso a agência de viagens **consolidadora**, com a qual mantém contrato comercial, encerre suas atividades ou rescinda o contrato celebrado com esta empresa;

b.1.2) firmará, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, contados da data da rescisão mencionada, novo termo contratual com as companhias aéreas ou, alternativamente, com outra agência de viagens **consolidadora**, de forma a garantir a continuidade do fornecimento de passagens aéreas, sem qualquer interrupção dos serviços.

Justificativa:

A finalidade é assegurar que a empresa licitante vencedora detém capacidade logística para a execução do objeto a ser contratado, considerando a quantidade, o prazo de fornecimento e a capacidade financeira. Além disso, busca-se reduzir os riscos de contratação de empresas que possam interromper o fornecimento dos itens, causando prejuízos à prestação de serviços à Administração Pública. Também é uma forma de garantir que a agência consiga cumprir o desconto ofertado, tendo em vista que é por meio desses acordos que a agência obtém ganhos com o volume de vendas. É importante salientar que a exigência dessas declarações não restringe a competitividade, tendo em vista que prevê alternativas menos restritivas.

Subcontratação

10.14. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Programa de Integridade

10.15. O CONTRATADO, como condição para contratações que ultrapassem o valor de R\$ 1.430.000,00 (um milhão e quatrocentos e trinta mil reais) para compras e serviços, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias, deverá apresentar Declaração informando a existência ou compromisso de implantação de programa de integridade ou compliance, em conformidade com a Lei estadual nº 20.489/2019 e com o Despacho nº 2.067/2019 - GAB (SEI nº 000010813694 – processo nº

201914304003714) da lavra da Procuradoria-Geral do Estado. Caso ainda não exista tal programa, a implementação deverá ocorrer no prazo de até 6 (seis) meses, contado da celebração do contrato, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Visita técnica facultativa

10.16. Não se aplica a exigência de visita técnica a esta contratação.

Tópico 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11. Anexo I do TR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

11.1 INTRODUÇÃO

11.1.1 O procedimento a ser adotado pela gestão do contratato de **contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagem internacional com fornecimento de sistema de gestão de viagens corporativas (self Booking e/ou self ticket).**

11.1.2. As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade da prestação dos serviços de agenciamento de viagens.

11.2 OBJETIVO

11.2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.

11.3 REGRAS GERAIS

11.3.1. Para apurar o valor do serviço de agenciamento de viagens, a contratada deverá apurar o valor total das passagens emitidas no período faturado, sobre o qual incidirá o desconto concedido na proposta de preços da contratada.

11.3.2. Os valores faturados pela contratada deverão corresponder exatamente aos valores faturados pelas companhias aéreas/seguradoras à contratada, o que deverá ser comprovado mediante o envio, pela CONTRATADA, mensalmente, de cópia dos comprovantes de faturamento emitidos pelas companhias aéreas/seguradoras à CONTRATADA.

11.3.3. As Notas Fiscais seção/faturas deverão conter os dados conforme o item **9.17.2.**, principalmente os valor faturado pelas companhias aéreas/seguradoras á contratada, o que deverá ser comprovado mediante o envio, pela contratada, mensalmente, de cópia dos comprovantes de faturamento emitidos pelas companhias aéreas/seguradoras à contratada.

11.3.4. O não envio dos comprovantes supracitados no prazo estipulado suspenderá o pagamento das faturas subsequentes.

11.3.5. Eventuais divergências constatadas entre os valores faturados pela CONTRATADA e os valores faturados pelas companhias aéreas serão objeto de ajuste financeiro no faturamento subsequente e às penalidades previstas neste contrato.

11.3.6. Não serão admitidos pleitos de acréscimos a qualquer título, direto ou indireto, da contratada.

11.3.7. Os valores não processados na fatura encaminhada ao CONTRATANTE, em razão de divergências ou pendências de informações, deverão ser processados posteriormente em nova fatura emitida pela contratada, após a solução das pendências ou divergências.

11.3.8. Para fins de controle e medição do sistema de gestão de viagens corporativas, o gestor do contrato, em conjunto com o fiscal do contrato e o servidor demandante, poderá verificar os valores informados pela CONTRATADA por meio de cotejo com preços divulgados nos sites oficiais das companhias aéreas, desconsiderando tarifas promocionais, uma vez que estas não permitem cancelamento ou remarcação. O objetivo é aferir a compatibilidade das tarifas apresentadas com as condições praticadas no mercado. Caso necessário, a fiscalização poderá solicitar à contratada justificativa para o valor cobrado, mediante apresentação de detalhamento completo que explique a tarifa aplicada, nos termos do item 8.31 deste Termo de Referência.

11.3.8.1. Esse controle, visa evitar qualquer manipulação, alteração ou omissão de dados tarifários com o objetivo de modificar o valor de referência sobre o qual incide o desconto contratado. Para isso, a justificativa detalhada deverá ser posteriormente confrontada com a nota fiscal e/ou o boleto apresentados para fins de pagamento, conforme previsto no item 9.17.2.

11.3.9. A fiscalização do contrato procederá à avaliação contínua da execução do objeto, sendo admitido o redimensionamento da remuneração sempre que a CONTRATADA incorrer em quaisquer das condutas previstas na Tabela 1. Na hipótese de a CONTRATADA não atingir o desempenho e a qualidade do serviço esperados, conforme critérios estabelecidos na Tabela 2, poderá ser aplicada glosa no pagamento, limitada a até 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal.

TABELA 1

ITEM	CONDUTA	TIPO	PONTUAÇÃO
1	Deixar de manter atendimento ininterrupto durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados.	por ocorrência	05
2	Deixar de confirmar a emissão do bilhete reservado por sistema com a ferramenta de autoagendamento no prazo superior a 2 (duas) horas;	Por ocorrência	02
3	Deixar de encaminhar o bilhete ao fiscal/executor do contrato (pessoalmente ou via e-mail, via WhatsApp ou via	Por ocorrência	03

	telefone), em até 2 (duas) horas, quando não for possível efetuar por autoagendamento.		
4	Deixar de substituir o bilhete que apresentar erro, omissão ou irregularidade no prazo máximo de 1 (uma) hora, contado a partir da comunicação.	Por ocorrência	03
5	Deixar de providenciar a substituição de passagem quando ocorrer mudança no itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso.	Por ocorrência	03
6	Deixar de fornecer o sistema de gestão de viagens corporativas, atendidos todos os requisitos técnicos, dentro do prazo de início de execução.	Por ocorrência	05
7	Deixar de efetuar as correções e deficiências com relação ao sistema de gestão de passagens aéreas e/ou do fornecimento de bilhetes de passagens	Por ocorrência	05
8	Deixar de justificar de forma detalhada os	Por ocorrência	15

	preços das passagens aéreas, quando solicitado pelo gestor do contrato.		
9	Identificação, por meio da análise das Notas fiscais/ boletos ou documentos de cobrança, de tarifas ou cobranças indevidas, tais como ADE, ADEDU, DU, RAT, RAV, SDU, TRAV ou outras não autorizadas pelo contrato.	Por ocorrência	30
10	Deixar de manter cadastro com uma das companhias aéreas nacionais	Por ocorrência	30
11	Deixar de manter cadastro com, no mínimo, 6 (seis) companhias aéreas internacionais	Por ocorrência	30
12	Deixar de apresentar ao fiscal/executor do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, as políticas atualizadas de “no-show”, remarcação e reembolso de todas as empresas aéreas que atuam regularmente nos mercados regionais,	Por ocorrência	10

	nacionais e das principais companhias internacionais afiliadas à IATA, bem como todas as alterações posteriores		
13	Deixar de prestar informações atualizadas de itinerários, horários, tarifas nacionais e internacionais, periodicidade de voos e de viagens de interesse da contratante, em âmbito nacional ou internacional	Por ocorrência	05
14	Deixar de entregar todas as notas fiscais ou faturas emitidas pelas companhias aéreas, referentes às passagens constantes na respectiva fatura.	Por ocorrência	10
15	Deixar de atender às solicitações do fiscal/executor do contrato fora do prazo estabelecido do ato convocatório	Por ocorrência	05

TABELA 2

PONTUAÇÃO TOTAL	CORRESPONDÊNCIA
01 a 05	Glosa de 0,5% (dois décimos por cento) do valor da fatura mensal

06 a 10	Glosa de 1,0% (cinco décimos por cento) do valor da fatura mensal
11 a 15	Glosa de 2,0% (um por cento) do valor da fatura mensal
16 a 20	Glosa de 3,0% (dois por cento) do valor da fatura mensal
21 a 25	Glosa de 4,0% (três por cento) do valor da fatura mensal
Acima de 25	Glosa de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal

11.3.10. O Fiscal de Contrato deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos serviços, identificar e quantificar as ocorrências descritas na Tabela 1, eventualmente praticadas pela CONTRATADA no período mensal de faturamento, com vistas a aplicar a glosa no pagamento da fatura mensal, conforme Tabela 2;

11.3.10.1. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas no Relatório;

11.3.10.2. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório;

11.3.10.3. O Relatório decidirá motivadamente a pontuação total a ser aplicada e a glosa correspondente, que será informada à contratada, para fins de emissão da Nota Fiscal/Fatura no valor correspondente.

12. Anexo II do TR - TABELA DE ÓRGÃOS E DE ENTIDADES PARTICÍPES

12.1. Abaixo a relação dos órgãos e das entidades partícipes que encaminharam Termo de Participação com as respectivas justificativas:

ÓRGÃOS PARTICÍPES	VALOR TOTAL DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS	VALOR TOTAL DE PASSAGENS AÉREAS INTERNACIONAIS	SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	VALOR TOTAL POR ÓRGÃO
AGÊNCIA BRASIL CENTRAL - ABC	R\$ 450.000,00	R\$ 400.000,00	R\$ 20.000	R\$ 870.000,00
AGÊNCIA GOIANA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EXTENSÃO RURAL E PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMATER	R\$ 75.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 100.000,00
AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA - AGRODEFESA	R\$ 120.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 150.000,00
AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES - GOINFRA	R\$ 400.000,00	R\$ 175.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 600.000,00
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR	R\$ 70.000,00	-	-	R\$ 70.000,00

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO - CGE	R\$ 300.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 355.000,00
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL - DGPC	R\$ 100.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 200.000,00
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO - DETRAN	R\$ 274.246,96	R\$ 23.852,85	R\$ 1.342,50	R\$ 299.442,31
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS - FAPEG	R\$ 365.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 409.000,00
GOIAS PREVIDÊNCIA - GOIASPREV	R\$ 150.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 180.000,00
GOIÁS TURISMO - AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO	R\$ 600.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 70.000,00	R\$ 920.000,00
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG	R\$ 150.000,00	R\$ 25.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 180.000,00
POLÍCIA MILITAR - PM	R\$ 100.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 144.000,00
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO - PGE	R\$ 85.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 160.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA - SECULT	R\$ 120.000,00	R\$ 75.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 200.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA	R\$ 1.224.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 1.284.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEAD	R\$ 478.000,00	R\$ 220.000,00	R\$ 22.000,00	R\$ 720.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - SEAPA	R\$ 90.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 150.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	R\$ 1.250.000,00	R\$ 400.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 1.700.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEDUC	R\$ 3.059.700,00	R\$ 149.300,00	R\$ 5.000,00	R\$ 3.214.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA - SER	R\$ 600.000,00	R\$ 300.000,00	R\$ 100.000,00	R\$ 1.000.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA - SSP	R\$ 300.000,00	R\$ 80.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ 400.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO - SECOM	R\$ 250.000,00	R\$ 400.000,00	R\$ 100.000,00	R\$ 750.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDS	R\$ 350.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ 550.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER - SEEL	R\$ 1.200.000,00	R\$ 800.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 2.003.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS	R\$ 165.096,00	R\$ 330.192,00	R\$ 7.269,00	R\$ 502.557,00
SECRETARIA DE ESTADO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - SERINT	R\$ 80.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 100.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DO ENTORNO DO DISTRITO	R\$ 30.000,00	R\$ 40.000,00	R\$10.000,00	R\$ 80.000,00

FEDERAL - SEDF				
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - SEMAD	R\$ 147.705,00	R\$ 577.218,00	R\$ 288.609,00	R\$ 1.013.532,00
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG	R\$ 70.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 100.000,00
TOTAL POR ITEM	R\$ 12.653.747,96	R\$ 4.810.562,85	R\$ 940.220,50	R\$ 18.404.531,31

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
PAULO VICTOR SEIXO COSTA	Integrante Requisitante	62 93975925	paulo.secosta@goias.gov.br
ISABELA DUARTE CLEMENTE	Integrante Técnico	62 91069382	isabela.clemente@goias.gov.br
GABRIELA DE OLIVEIRA	Integrante Administrativo	62 32018739	gabriela.ooliveira@goias.gov.br

Versão do Doc. Padrão
0.04