

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 0060407833.000035/2024-17

<b>EMENTA: CONTRATAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO E ENTREGA DE BILHETES AÉREOS PARA VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS E DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS ATRAVÉS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO LAFEPE.</b>	<b>ÁREA SOLICITANTE: SUADM / DPRES DATA:8/2/2024</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO</b>	

### 1. DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES

**1.1. CONTRATAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO E ENTREGA DE BILHETES AÉREOS PARA VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS E DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS ATRAVÉS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO LAFEPE**, conforme quantidades e especificações constantes neste Termo de Referência, conforme detalhamento descrito no quadro abaixo:

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QUANT. ESTIMADA	UNIDADE
1	216999-1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO E ENTREGA DE BILHETES AÉREOS PARA VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS E DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS, ATRAVÉS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, PARA ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DO LAFEPE.	360	UN

**1.2.** Emissão de bilhetes de passagens aéreas em âmbito nacional e internacional, compreendendo os trechos de ida, volta e trechos intermediários, ou apenas “one way ticket”, com origem e destino em território nacional e internacional, bem como aquele de origem no Brasil e destino em qualquer ponto no exterior.

**1.3.** Não incidirá cobrança adicional para remarcação e cancelamentos de bilhetes efetuados pela Agência de Viagens.

**1.4.** Quando necessário, a contratada deves providenciar a complementação do trecho solicitado, mediante autorização da contratante.

**1.5.** O serviço de complementação de trecho poderá ser prestado através de reembolso direto para o usuário.

**1.6.** A emissão de passagens internacionais deverá observar a legislação que regulamenta a matéria;

## **2. JUSTIFICATIVA**

**2.1.** Considerando o alto custo das passagens aéreas e o quantitativo expedidas em favor dos Colaboradores e Servidores deste Laboratório, os quais rotineiramente necessitam locomover-se para outras cidades e demais unidades da Federação, sempre a serviço, faz-se necessária à contratação de Empresa que opere no ramo de passagens aéreas e que disponha de condições para pronto atendimento;

**2.2.** O serviço objeto deste Termo de Referência permite aos colaboradores e servidores, a execução de suas atividades quando da necessidade de deslocamento para execução dos serviços inerentes a sua área, como por exemplo, contratos juntos ao Ministério da Saúde. A interrupção destes serviços certamente implicará não só no comprometimento da continuidade das atribuições do LAFEPE. Dessa forma, a troca anual de fornecimento deste tipo de serviço poderá acarretar dificuldades operacionais, tendo em vista que existe um período de adaptação e instalação da empresa, e a falta de continuidade dos serviços, certamente, trará obstáculos ao desenvolvimento das atividades relacionadas com as viagens assumidas pelas autoridades e servidores. Assim, em face dessa necessidade imprescindível de locomoção a interesse do serviço público, os serviços ora solicitados são caracterizados como de natureza contínua.

**2.3.** Para chegar-se aos quantitativos descritos nesse Processo Licitatório levou-se em consideração o levantamento e as demandas anteriores.

## **3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

**3.1.** A contratação desse serviço não implica em prestação de serviço com exclusividade, nem implica vínculo empregatício de qualquer natureza, podendo a rescisão do contrato ocorrer nos termos do art. 182 e seguintes do Regulamento Interno de Licitação, Contratos e Convênio - RILC do LAFEPE, disponível no site [www.lafepe.pe.gov.br](http://www.lafepe.pe.gov.br), sem prejuízo as sanções cabíveis.

**3.2.** A contratação será regida pela Lei nº 13.303/2016 (art.28), bem como pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do LAFEPE (RILC).

## **4. MODALIDADE DE LICITAÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**4.1.** Pregão eletrônico;

**4.2.** Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO representado pelo MAIOR DESCONTO EM VALORES PERCENTUAIS** ofertado pela prestação de serviço de agenciamento de viagens.

**4.3.** A empresa declarada vencedora será a que apresentar o maior desconto sobre o valor da passagem aérea.

## **5. PRAZO, LOCAL DE ENTREGA E DEMAIS CONDIÇÕES DO CRITÉRIO PARA O FORNECIMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS**

**5.1.** O serviço do objeto descritos neste termo de referência se dará por demanda,

de acordo com a Ordem de serviço encaminhada pelo **LAFEPE**, e nas condições contidas neste Termo de Referência.

**5.2.** As passagens serão fornecidas **sempre pelo menor preço**, na categoria econômica, dentre aqueles oferecidos pelas Companhias Aéreas, inclusive as decorrentes da aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem;

**5.3.** Caso ocorra a emissão de bilhete com tarifa superior ou divergente do autorizado pela contratante, esta poderá efetuar a glosa do prejuízo causado pela contratada na fatura vincenda.

**5.4.** Poderá ser autorizado pelos Usuários Autorizadores, o fornecimento de passagem fora das prescrições supracitadas mediante justificativa registrada no sistema.

**5.5.** O prazo de entrega/disponibilização dos bilhetes será de até **24 (vinte e quatro) horas**, contado da solicitação.

**5.6.** A regra do item 5.6. se aplica aos demais serviços previstos neste TR, quanto à entrega de vouchers/documentos que comprovem a efetivação das transações de transfers/hospedagens;

**5.7.** O atendimento será efetuado de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 18 horas e nos sábados das 08 horas às 12 horas. Deverá, também, ser garantido atendimento fora do horário estipulado, nos finais de semana e feriados, através de central telefônica, nos aeroportos e/ou outros meios a serem definidos, sujeito a anuência do Contratante.

**5.8.** Caso a solicitação seja realizada no mesmo dia ao da viagem, a contratada deverá entregar os bilhetes de passagens aéreas nacionais em até 02 (duas) horas e internacionais em até 04 (quatro) horas, após a solicitação, diretamente ao requisitante.

## **6. CUSTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

**6.1** O preço máximo admitido para o ITEM do presente processo licitatório é **sigiloso**, nos termos do art. 34 da Lei 13.303/2016.

## **7. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**7.1.** Os recursos destinados para a presente contratação serão todos provenientes de receita própria do **LAFEPE**.

## **8. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**8.1.** A gestão do objeto da presente licitação deverá ser feita pelo SUADM a cargo do Superintendente Administrativo o Sr. Agildo Batista dos Santos Junior , matrícula nº 3419.

**8.2.** O acompanhamento e a fiscalização do objeto do contrato serão exercidos por meio de um servidor indicado pela SUADM, ao qual competirá acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, das falhas, dos problemas ou defeitos observados, dando ciência de tudo à Contratada, conforme determina o artigos 169 e 170 do Regulamento do LAFEPE;

**8.3.** O Contratante ao constatar qualquer irregularidade no serviço por parte da

Contratada expedirá notificação, para que a mesma regularize a situação, sob pena de, não o fazendo, ser aplicada a multa pertinente.

## 9. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

**9.1. No caso de empresário individual:** inscrição na Junta Comercial, Registro Público de Empresas Mercantis ou órgão equivalente, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.2. No caso de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada:** ato constitutivo em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial ou órgão equivalente, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.3. No caso de ser o participante sucursal, filial ou agência:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.4. No caso de sociedades simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de diretoria em exercício, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.5. No caso de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País:** decreto de autorização.

## 10. DA REGULARIDADE FISCAL

**10.1** Prova de regularidade perante o **Instituto Nacional de Seguro Social - INSS**, através da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativa aos Tributos Federais da Dívida Ativa da União.

**10.2** Prova de Regularidade de débitos com o **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a través de Certificado de Regularidade do FGTS.**

**10.3** Prova de inexistência de débitos com a Fazenda Estadual do Estado do domicílio sede do licitante, através de certidão expedida pelo órgão competente e que estejam dentro do prazo de validade.

## 11. DA CAPACIDADE ECONÔMICO FINANCEIRA

**11.1** Prova de inscrição no CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

**11.2** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, ou Liquidação Judicial, ou de Execução Patrimonial, conforme o caso, emitida pelo Cartório distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão, expedida a menos de 90 (noventa) dias, contados da data de apresentação dos documentos de Habilitação e das Propostas Comercial, caso no documento não conste o prazo de validade.

**11.2.1** Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial referente aos processos distribuídos pelo PJE (**Processos Judiciais Eletrônicos**) da sede da pessoa jurídica;

**11.2.2** A certidão descrita no **SUBITEM “11.2.1”** somente é exigível quando a Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, ou Liquidação Judicial, ou de Execução Patrimonial Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial do Estado da sede da licitante contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os processos

judiciais eletrônicos.

**11.2.3** Empresas em recuperação judicial poderão participar da presente Licitação, desde que, para tanto, comprovem mediante a apresentação de certidão judicial específica, o seu regular cumprimento do plano homologado e que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que atenda as condições para comprovação da capacidade econômica e financeira prevista neste Edital.

**11.3** Será exigido comprovação de **Patrimônio Líquido** no percentual mínimo de 10% (dez por cento) do valor máximo arrematado do ITEM, devidamente registrado no Balanço Patrimonial, nos termos dos seguintes subitens:

**11.3.1** Balanço Patrimonial na forma da lei, do último exercício social exigível, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, contendo os respectivos TERMO DE ABERTURA e TERMO DE ENCERRAMENTO, devidamente submetido à autenticação no órgão competente do registro de comércio, comprovando índice de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) igual ou superior a 1 (um) extraídos da seguinte formulas:

### **Índice de Liquidez Geral maior ou igual a 1,00**

**ILG  $\geq$  1,00** onde:  $LG = \frac{AC+ARLP}{PC+PELP}$

PC+PELP

### **Índice de Liquidez Corrente maior ou igual a 1,00**

**ILC  $\geq$  1,00** onde:  $LC = \frac{AC}{PC}$

PC

### **Índice de Solvência Geral maior ou igual a 1,00**

**ISG  $\geq$  1,00** onde:  $ISG = \frac{AT}{PC+PELP}$

PC+PELP

#### **Onde:**

**AC** =Ativo Circulante

**PC** =Passivo Circulante

**ARLP** = Ativo Realizável ao Longo Prazo

**PELP** = Passivo Exigível ao Longo Prazo

**AT** = Ativo Total

**11.3.2** As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto a Receita Federal, igualmente, deverão apresentar as demonstrações contábeis extraídas do ECD relativo ao último exercício social exigível.

**11.3.3** As empresas que estiverem inativas no ano anterior, deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue a Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede á condição de inatividade.

**11.3.4** As empresas recém constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador, submetido autenticação no órgão competente do registro do comércio.

**11.3.5** De forma **ALTERNATIVA**, a critério do licitante enquadrado como ME ou EPP

e MEI, a comprovação de patrimônio líquido previsto no subitem **11.3**, poderá ser substituída pela Comprovação de **Capital Social** de no mínimo a 10% do valor arrematado por ITEM, devendo apresentar para comprovação o contrato social, com as devidas alterações.

## **12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**12.1.** Na fase de habilitação são exigidos, a título de qualificação, os seguintes comprovantes, declarações e atestados:

**12.1.1.** Comprovante de registro no Cadastur/MTur (Ministério do Turismo), mediante apresentação de certificado válido, conforme Lei nº 11.771/08 e Decreto nº 7.381/2010 e Portaria nº 130/2011;

**12.1.2.** Qualificação técnica do proponente, por meio da apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante executado ou estar executando serviços com características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação. O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões), contendo a identificação do signatário, deve(m) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica.

## **13. DO PRAZO CONCEDIDO PARA ASSINATURA DO CONTRATO E DE VIGÊNCIA.**

**13.1.** O licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para assinatura e devolução do contrato, contados a partir da convocação pelo LAFEPE.

**13.2.** O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável por igual prazo ou não, até o limite de 05 (cinco) anos, na forma do art. 166 do RILC do LAFEPE.

## **14 . DA FORMA DE PAGAMENTO**

**14.1.** O pagamento será efetuado em moeda brasileira (Real) através de depósito bancário, em conta corrente da empresa contratada ou através de boleto bancário, em até 30 (trinta) dias, após o recebimento da nota fiscal/fatura, mediante atesto do gestor do contrato;

**14.2.** Deverão estar inclusos nos preços apresentados todos os gastos do serviço, inclusive quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução do contrato;

**14.3.** A contratante reserva-se o direito de suspender o pagamento se o(s) produto(s)/serviço(s) for(em) entregue(s)/executado(s) em desacordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência, Edital e seus respectivos anexos;

**14.4.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado - IPCA, do IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:

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

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento

VP = Valor da Parcela em atraso

I = Índice de atualização financeira, assim apurado:

$I = (TX/100)/365$

TX = Percentual do IPCA anual

## 15. DO REAJUSTE

**15.1.** O preço contratual será reajustado anualmente, a contar da data de apresentação da proposta, de acordo com o disciplinado na Lei Estadual nº. 12.525, de 30/12/2003, atualizada pela Lei nº 12.932, de 05.12.2005, e pela Lei 15.834, de 09 de junho de 2016, adotando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE.

**15.2.** Na hipótese de eventuais atrasos de responsabilidade da CONTRATADA, não incidirá reajuste sobre o período correspondente.

## 16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**16.1.** São consideradas obrigações da **CONTRATANTE**, todas as especificadas no Termo de Referência, no Edital e no Contrato e ainda:

- I.** Aprovar o recebimento do serviço que forem efetuados dentro dos parâmetros utilizados neste Termo de Referência e efetuar o pagamento decorrente dessa aprovação, dentro do prazo previamente informado neste termo de referência.
- II.** Designar Fiscal/Gestor para acompanhar o serviço, devendo este fazer as solicitações de entrega e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização dos defeitos observados;
- III.** Disponibilizar todas as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada com relação ao objeto;
- IV.** Adotar as providências necessárias ao satisfatório cumprimento do contrato;
- V.** Fiscalizar o cumprimento das cláusulas e condições acordadas, registrando as deficiências porventura existentes, devendo comunicá-las, por escrito, à CONTRATADA para correção das irregularidades apontadas;
- VI.** Efetuar o cotejo entre a fatura apresentada, a solicitação do serviço e os demais documentos.

## 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**17.1.** Serão consideradas obrigações da **contratada**, todas as especificadas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato, em especial:

- I.** Atender com presteza a solicitação do Gestor/Fiscal do Contrato;
- II.** Estar em condições de fornecer o objeto a partir da data de recebimento da ordem de serviço, cumprindo as disposições legais e editalícias atinentes;
- III.** Responder por todo e qualquer dano culposo/doloso que causar ao **LAFEPE** ou a terceiros, praticados por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do Contratante;
- IV.** Manter durante a execução da contratação as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- V.** Serviços de informações, disponibilizando dados sobre horários, escalas, conexões e aeronaves solicitadas pelos usuários;
- VI.** Reserva, marcação, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, **destacando a tarifa mais barata disponível no momento**, que atendam aos trechos, horários, datas, períodos e classes de serviços

solicitados pelos empregados da Contratante;

**VII.** Contratar e discriminar o valor do seguro, no caso de passagens aéreas internacionais para destinos onde é obrigatória a sua contratação, distinguindo-o dos demais valores na fatura a ser enviada ao Contratante;

**VIII.** Providenciar, no prazo de 24 (vinte e quatro horas), contado da solicitação pelo Contratante, cotação em companhia seguradora, para aprovação do custo e autorização da emissão pela Contratante, de seguro de assistência médica por acidente ou enfermidade, incluindo despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

**a)** Cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbito, involuntário e que tenha como conseqüência direta a morte do passageiro; e

**b)** Cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

**IX.** As coberturas oferecidas deverão observar, minimamente, os valores abaixo, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independentemente do destino da viagem:

**a)** Assistência médica (despesas médico-hospitalares) por acidente ou enfermidade (por evento): R\$ 90.000,00 (noventa mil reais);

**b)** Assistência/despesas farmacêuticas (por evento): R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais);

**c)** Assistência odontológica (por evento): R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais).

**X.** A Contratada deverá encaminhar à Contratante a apólice de seguro, juntamente com a comprovação da contratação da melhor cotação, mediante apresentação de pelo menos 03 (três) cotações, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da autorização da emissão pelo Contratante;

**XI.** *Check-in* antecipado, nos aeroportos que disponibilizem esse serviço, respeitados os prazos mínimos exigidos pelas companhias aéreas, **sem custo adicional** para a Contratante;

**XII.** Serviço de solicitações pelo empregado de reservas, emissões e alterações em caráter emergencial, quando da necessidade, através de telefone, sendo posteriormente registradas no sistema pela Contratada, ficando sujeita a posterior validação do empregado solicitante;

**XIII.** Serão consideradas solicitações de caráter emergencial, passíveis de atendimento por telefone ou outra forma de comunicação indicada pela Contratada, as solicitações realizadas fora do horário comercial, entre 18h e 8h, em fins de semana, feriados nacionais, estaduais, ou para emissão, alteração e remarcação de passagens aéreas com prazos inferiores a 3h do horário do voo, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços, **sem custo adicional** para a Contratante;

**XIV.** Serviços de sistema informatizado em ambiente Internet, utilizando *browser* para realização de todo o processo de pesquisa de informações, solicitações de reserva, emissões e alterações, para bilhetes aéreos, hotéis e locação de veículos, como também a disponibilização de módulo *on-line* (podendo utilizar *e-mail*), em ambiente Internet, utilizando *browser*, para realização do processo de aprovação de viagens e serviços pelos gerentes da Contratante ou pessoas designadas por esses, através de rotina de *workflow*.



**XV.** Disponibilizar sistema “on-line” automatizado, via Internet, localizado em ambiente computacional próprio, sem ônus para o Contratante que terá obrigatoriamente, no mínimo, as seguintes funcionalidades e características:

**XVI.** Reservar e emitir, via internet, os bilhetes aéreos, inclusive, com utilização do “e-Ticket”;

**XVII.** Informar aos usuários todas as opções de vôos disponíveis para o trecho e o dia requisitados, destacando a opção que apresente o valor mais baixo para o dado momento. No caso da reserva efetuada pelo usuário não se configurar como a de menor valor ou fora da política de viagens do Estado, o sistema deverá alertar informando que a opção selecionada não é a de valor mais baixo. Nesses casos o sistema deverá disponibilizar campo específico para que o usuário justifique a opção selecionada. O sistema registrará a tarifa mais barata disponível e a escolhida;

**XVIII.** Operar diretamente com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional;

**XIX.** Permitir o registro de acordos corporativos realizados diretamente pela Contratante com as Companhias Aéreas. Nestes acordos, as companhias estabelecem preços promocionais para determinados trechos e classes, os quais serão codificados para utilização no sistema disponibilizado pela Contratante. Ou seja, na compra de um determinado trecho contemplado pelo acordo, deverá aparecer mais de uma opção de tarifa no sistema;

**XX.** Possuir tempo de resposta médio não superior a 30 (trinta segundos) para a exibição de todas as opções de vôos disponíveis para o trecho e dia requisitados;

**XXI.** Permitir a criação de perfis de usuários com níveis de acesso definidos em, no mínimo, quatro grupos:

**a)** Grupo de Usuários Solicitantes – formado por servidores/funcionários designados pela Contratante, com atribuição exclusiva de solicitar a reserva e a emissão de bilhetes;

**b)** Grupo de Usuários Autorizadores – formado por servidores/funcionários designados pela Contratante com atribuição de efetuar a análise das solicitações de aquisição, conceder aprovação para as que estiverem em conformidade, solicitar alterações, efetuar o cancelamento, entre outras atribuições correlatadas;

**c)** Grupo de Usuários Passageiros – formado por servidores/funcionários que, de fato, realizam as viagens, com atribuição de consulta e impressão das transações registradas em nome próprio;

**d)** Grupo de Usuários Emissores (Agência Contratada) – formado por funcionários da agência Contratada, com atribuição de efetivamente emitir os bilhetes aéreos, promover cancelamento e quaisquer alterações dos bilhetes aéreos emitidos.

**XXII.** Permitir o cadastro e a atualização dos dados completos dos usuários de acordo com os grupos de usuários. Podendo essas informações serem cadastradas direto no sistema ou através de integração com sistemas da Contratante;

**XXIII.** Disponibilizar, no mínimo, os seguintes itens a serem informados na resposta ao serviço de reserva de passagem: nome do passageiro, itinerário com escalas e conexões, dia e hora da partida e número do pedido, da poltrona e do código de reserva;

**XXIV.** Disponibilizar informações, por período, informando para cada operação o valor, usuário solicitante, usuário autorizador, operador responsável e o total das despesas;

**XXV.** Manter em banco de dados as informações dos passageiros para que estas

não necessitem ser informadas a cada novo acesso;

**XXVI.** Dispor de mecanismos de segurança que permitam garantir a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços prestados, devendo as informações geradas serem armazenadas por cinco anos, mesmo após o término do contrato;

**XXVII.** Funcionar em ambiente computacional disponível 24hs (vinte e quatro horas) x 07 (sete) dias por semana, conforme especificações do Acordo de Nível de Serviço;

**XXVIII.** Em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação e as requisições de passagens serão efetivadas por meio de formulário próprio instituído pelo CONTRATANTE, por meio físico ou eletrônico, as quais deverão, todavia, ser alimentadas no sistema de gestão de passagens num prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da solicitação de emissão do bilhete;

**XXIX.** Apresentar interface gráfica de fácil visualização e utilização, adaptada para a utilização de dispositivo móvel celular ou portátil e que permita a identificação dos acessos realizados via esses dispositivos;

**XXX.** Cancelar, sem ônus para o Contratante, os bilhetes emitidos e não utilizados pelo Órgão, desde que solicitados em tempo hábil, de acordo com normas específicas da ANAC e das empresas aéreas;

**XXXI.** Ressarcir à Contratante os bilhetes emitidos, pagos e não utilizados, deduzido dos valores referentes às multas cobradas pelas empresas de aviação;

**XXXII.** Efetuar a entrega dos bilhetes de passagens em local a ser indicado, quando fora do expediente ou, se fizer necessário, colocá-los a disposição dos passageiros nas lojas das companhias aéreas ou nos aeroportos;

**XXXIII.** Efetuar a entrega dos bilhetes de passagens solicitados a Contratante, por e-mail e disponibilizá-lo no Sistema *Web* quando se tratar de bilhete eletrônico;

**XXXIV.** Prestar assessoramento, quando solicitada, no período de segunda à sexta-feira, das 08hs (oito horas) às 18hs (dezoito horas) e aos sábados das 08hs (oito horas) às 12hs (doze horas), para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão do bilhete;

**XXXV.** Possuir Posto de Atendimento localizado na Região Metropolitana do Recife. O posto deverá funcionar das 8 horas às 18 horas de segunda-feira a sexta-feira e aos sábados das 08 horas às 12 horas e possuir operadores treinados na operação do sistema informatizado a ser disponibilizado pela Contratada;

**XXXVI.** Disponibilizar serviço de plantão 24hs (vinte e quatro horas) x 07 (sete) dias da semana, por meio de telefone, ou outra forma de comunicação, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais fora dos horários ou dias estabelecidos;

**XXXVII.** Possuir serviço de número único nacional (NUN), tipo 4xxx.mcdu ou de discagem direta gratuita (DDG-0800), de forma a permitir que o empregado Contratante entre em contato com a Contratada de qualquer parte do país, no máximo pelo valor de uma ligação local, para atendimento de necessidades de viagem;

**XXXVIII.** Operar, sem intermediários, com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional;

**XXXIX.** Em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas em vôos comerciais poderão ser requisitadas por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação, e as requisições de passagens serão efetivadas por meio de formulário próprio instituído pela Contratada, por meio físico ou eletrônico, as quais deverão, todavia, ser alimentadas no sistema de gestão de viagens num prazo de **02 (dois) dias úteis**, a contar da solicitação de emissão do bilhete.

**XL.** Sempre que solicitado, apoiar, orientar, realizar e apresentar propostas de programação de viagens internacionais, contendo, se possível, no mínimo 03 (três) alternativas de empresas de transporte de passageiros, destacando a de menor preço;

**XLI.** Articular e facilitar o estabelecimento de acordos comerciais com as principais companhias aéreas nacionais e internacionais, hotéis e locadoras de veículos, sendo esses acordos negociados com os fornecedores com a participação direta da Contratante;

**XLII.** Disponibilizar à Contratante as tarifas promocionais ou reduzidas oferecidas pelas companhias aéreas em todos os casos;

**XLIII.** Fornecer à gestora da Contratante as regras tarifárias vigentes nas companhias aéreas que operam viagens regulares no território nacional, bem como suas alterações;

**XLIV.** Realizar o pagamento, pontualmente, às companhias aéreas, independentemente da vigência do contrato, exonerando ao Contratante da responsabilidade solidária ou subsidiária por esse pagamento.

**XLV.** Fornecer atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) das companhias aéreas nacionais que regularmente operam nos aeroportos localizados no Estado de Pernambuco;

**XLVI.** Adquirir as passagens aéreas e demais serviços sempre pela menor tarifa disponível em qualquer empresa aérea, independentemente do horário do vôo, desde que seja possível atender a necessidade de chegada tempestiva ao destino por parte dos usuários. Caso constatado pela Contratante o descumprimento dessa exigência e não haja justificativa por parte do usuário ou do autorizador, a Contratada será responsável pelo ressarcimento da diferença entre a tarifa efetivamente aplicada e a menor tarifa disponível;

**XLVII.** Arcar com todos os custos relativos aos encargos sociais e obrigações trabalhistas e previdenciárias da equipe empregada na execução dos serviços, bem como, impostos, taxas, emolumentos, seguros ou outros valores que incidam, direta ou indiretamente sobre os serviços ora contratados, ficando obrigada a apresentar, em suas faturas, separadamente, o montante dos impostos que correspondam a cada pagamento;

**XLVIII.** Enviar, preferencialmente, para o empregado do Contratante solicitante da viagem, via correio eletrônico (e-mail) ou e-ticket (para emissão pelo próprio empregado), os bilhetes aéreos, ou ainda, disponibilizar forma de emissão do bilhete no sistema informatizado da Contratada;

**XLIX.** Reembolsar a Contratante, mediante solicitação por escrito, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, e em estrita conformidade com os regulamentos das empresas transportadoras aéreas, os valores referentes aos trechos pagos e não utilizados de passagens aéreas;

**L.** Arcar com todo o material de consumo e despesas com telefonia necessárias ao atendimento das necessidades do Contratante, bem como qualquer outro custo operacional que se fizer necessária à perfeita execução dos serviços contratados;

## **18. DA PROPOSTA DE PREÇO**

**18.1.** O prazo de validade da proposta será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da data da sua apresentação.

## **19. DO CONSÓRCIO**

**19.1.** A vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios de competitividade, economicidade e moralidade. A reunião de empresas em consórcio que, individualmente poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes participantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus / cartéis para manipular os preços nas licitações. Assim, no presente caso, a vedação de participação de consórcios visa afastar possível restrição à competição e proporcionar a obtenção de proposta mais vantajosa.

## **20. DAS SANÇÕES**

**20.1.** Além do que dispõe no Edital, a contratada, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às sanções previstas no Capítulo X da RILC (Regulamento de Licitações e Contratos do Lafepe) e a Seção III da Lei 13.303/2016.

## **21. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

**21.1.** Os serviços a serem contratados serão prestados por meio de regime de execução indireta, empreitada por preço unitário.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**22.1.** Em caso de manifestação de desistência, ficará caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida, consoante o estabelecido no Art.183 do Regulamento LAFEPE, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

**22.2.** A eventual rescisão do ajuste se dará nas hipóteses previstas na Lei nº 13.303/2016 e no regulamento do LAFEPE, não cabendo, à Contratada, direito a qualquer indenização.

## **23. DO FORO**

**23.1.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste procedimento e da contratação dele originada, será competente o Foro do município do Recife/PE, onde está localizada a sede do LAFEPE.

Recife, data da assinatura eletrônica

**Selma Bezerra de Carvalho**

Secretária, matrícula: 8249



Documento assinado eletronicamente por **Selma Bezerra De Carvalho**, em 11/03/2024, às 11:48, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **47602355** e o código CRC **2000340B**.

---

**Referência:** Processo nº 0060407833.000035/2024-17

SEI nº 47602355