Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 46
Rubrica

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS, SOB DEMANDA, COMPREENDENDO O SISTEMA DE GESTÃO PARA SOLICITAÇÃO DE PASSAGENS E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, TERRESTRES E FLUVIAIS, COMPREENDENDO, AINDA, OS SERVIÇOS DE REMESSA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO, RESSARCIMENTO E ENTREGA DE BILHETE DE FORMA MANUAL OU ELETRÔNICA E/OU ORDENS DE PASSAGENS, EMISSÃO DE SEGURO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL, E QUAISQUER OUTRAS ATIVIDADES RELACIONADAS QUE SE MOSTREM NECESSÁRIAS AO COMPLETO ALCANCE DA LOCOMOÇÃO AÉREA, FLUVIAL E TERRESTRE, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANANINDEUA - SESAU (TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO; NÍVEL CENTRAL; CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE; FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS; DST/AIDS E VIGILÂNCIA SANITÁRIA), INCLUINDO TODOS OS SERVIÇOS NECESSÁRIOS À EMISSÃO DOS BILHETES E/OU E - TICKETS DAS PASSAGENS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES.

ITEM	GRUPO	CATSERV	UNID.	DESCRIÇÃO	VALOR ANUAL ESTIMADO SEM TAXA (R$)
01	678	3719	SERV	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS.	R$ 3.840.000,00
02	678	3719	SERV	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS INTERNACIONAIS	R$ 1.440.000,00
03	678	3719	SERV	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS	R$ 54.000,00
04	678	3719	SERV	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS FLUVIAIS	R$ 3.600,00
Os valores a serem calculados devem ser trabalhados **considerando o percentual da TAXA, a qual não deverá ultrapassar 6,68%** sobre o valor total estimado.					

1.1O objeto a ser adquirido nesse processo enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº 14.133/2021 e Lei Municipal nº 3.294/2023.
1.2Justifica-se o atendimento deste processo licitatório na modalidade PREGÃO em sua forma eletrônica, pelo SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS do tipo MENOR PREÇO (MENOR TAXA %), para atender o disposto no art. 40, I e II, art. 6, XII e XLI da Lei nº 14.133/2021, Decreto Federal 11.462/2023, Decreto Municipal nº 1.835/2024 e demais normas vigentes.
1.3A quantidade do objeto deste contrato é referente ao período de contratação de **12 (doze) meses.**

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Nos termos do Estudo Técnico Preliminar produzido realizado pela SESAU/PMA, que aponta a necessidade de **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Secretaria Municipal de Licitação
Rodovia BR 316, km 08, Av. Magalhães Barata, 1515
Centro – Ananindeua/PA – CEP: 67020-010

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. _____
Rubrica

DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS, POR DEMANDA, COMPREENDENDO O SISTEMA DE GESTÃO PARA SOLICITAÇÃO DE PASSAGENS E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, TERRESTRES E FLUVIAIS, COMPREENDENDO, AINDA, OS SERVIÇOS DE REMESSA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO, RESSARCIMENTO E ENTREGA DE BILHETE DE FORMA MANUAL OU ELETRÔNICA E/OU ORDENS DE PASSAGENS, EMISSÃO DE SEGURO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM INTERNACIONAL, E QUAISQUER OUTRAS ATIVIDADES RELACIONADAS QUE SE MOSTREM NECESSÁRIAS AO COMPLETO ALCANCE DA LOCOMOÇÃO AÉREA, FLUVIAL E TERRESTRE, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANANINDEUA - SESAU (TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO; NÍVEL CENTRAL; CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE; FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS; DST/AIDS E VIGILÂNCIA SANITÁRIA), INCLUINDO TODOS OS SERVIÇOS NECESSÁRIOS À EMISSÃO DOS BILHETES E/OU E - TICKETS DAS PASSAGENS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, objetivando suprir a necessidade de continuidade das atividades desenvolvidas pela SESAU que demandam viagens para outras localidades visando o cumprimento de suas atividades finalísticas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

2.2 A Contratação será procedida por meio **PREGÃO** em sua forma eletrônica, pelo **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS do tipo MENOR PREÇO (MENOR TAXA %)**, para atender o disposto no art. 40, I e II, assim como o art. 6, XII e XLI da Lei nº 14.133/2021, e art. 19 da lei Municipal nº 3.294/2023, Decreto Federal 11.462/2023 e demais normas vigentes.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Celebração formal de **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS** para atender às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Ananindeua.

3.2 Considerando a solução escolhida, verifica-se que se tratam de serviço comum, conforme previsto no inciso XIII, art. 6º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, uma vez que as especificações adotadas são reconhecidas e usuais no mercado e indicam objetivamente os padrões de desempenho e qualidade dos itens que esta Administração pretende adquirir.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 O presente **TERMO DE REFERÊNCIA** visa a contratação de empresa especializada na prestação de **SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS** visando atender às demandas da Secretaria Municipal de Saúde de Ananindeua (PA), por um período de 12 (doze) meses, conforme quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

4.2 A empresa a ser contratada deverá atender integralmente às condições de habilitação e apresentação de propostas exigidas no aviso de dispensa, observando as condições mínimas de qualificação econômica, fiscal, trabalhista e técnica, conforme previsto no Capítulo VI da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.3 O fornecedor deve possuir reconhecimento público, qualificação técnica comprovada ou direito exclusivo de desenvolvimento, produção ou comercialização, conforme previsto na legislação aplicável.

4.4 O fornecedor deverá possuir Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR).

4.5 Comprovação de aptidão para o fornecimento em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.6 O fornecimento de bilhetes de passagens aéreas domésticas e internacionais, para quaisquer destinos, inclusive no interior dos estados brasileiros, servidos por linhas regulares de transportes

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 47
Rubrica

aéreos, terrestres e fluviais atendendo as condições e níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE, sempre que requisitados, conforme autorização da alçada competente, e que atenda aos trechos e horários solicitados dentre aqueles ofertados pelas companhias de transporte.

4.7 O serviço de agenciamento de passagens deverá disponibilizar as facilidades abaixo:

4.7.1 Cotação de passagens;
4.7.2 Emissão de passagens e respectivos localizadores "on-line";
4.7.3 Consulta e informação de melhor período, rota ou percurso;
4.7.4 Consulta à frequência de voos;
4.7.5 Consulta à menor tarifa disponível
4.7.6 Impressão de consultas formuladas
4.7.7 Emissão de PTA, "on-line";
4.7.8 Alteração/remarcação/cancelamento/substituição de bilhetes;
4.7.9 Combinação de tarifa e/ou valor;
4.7.10 Serviço recepção em aeroportos e translado/transfer em viagens internacionais ou sempre que necessário;
4.7.11 Check-in;
4.7.12 Serviço de acompanhamento e suporte aos usuários que estiverem viajando: alterações, remarcações, cancelamentos, know show etc.;
4.7.13 Serviço de recepção nos aeroportos, quando necessário;
4.7.14 Elaboração de plano de viagem para voos internacionais, com diferentes alternativas para os usuários;
4.7.15 Assessoramento para definição de melhor roteiro, horário, frequência de voos (partida e chegada), tarifas promocionais, apresentando sempre a opção de menor preço à época da retirada dos bilhetes;
4.7.16 Somente a emissão de bilhetes em tarifas econômicas estão permitidos.

4.8 As alterações que se fizerem necessárias, tais como remarcação, desdobramento, substituição de bilhete, novo itinerário, data e horário, terão que ser previamente aprovadas pela contratante.

4.9 A critério e a pedido da Contratante, a CONTRATADA deverá apresentar opções de passagens cuja tarifa inclua a possibilidade de remarcação sem custos e, quando for o caso, o cancelamento pelo menor percentual de desconto da tarifa praticado no mercado.

4.10 Na emissão de passagens internacionais deverá ser observada a legislação que regulamenta a matéria.

4.11 Assessoramento para desembaraços que venham a ocorrer relacionados às passagens e as Companhias aéreas.

4.12 Quando solicitados via e-mail, encaminhar a cotação de horários e valores das companhias aéreas que operam o trecho pretendido de forma padrão a ser definida entre a Contratada e a Contratante, nos prazos de 2 (duas) horas para bilhetes domésticos e 3 (três) horas para bilhetes internacionais;

4.13 Será feita a emissão de relatórios de serviços prestados, mensalmente, com demonstrativo diário, evidenciando quantitativo de passagens e explicitando as empresas fornecedoras das passagens, constando as seguintes informações:

4.14 Para bilhetes utilizados:

4.14.1 Nº da requisição; Data da emissão; Nome do passageiro; Nº do bilhete;
4.14.2 Trecho; Tarifa plena; Tarifa aplicada;
4.14.3 Desconto aplicado (%);
4.14.4 Taxa de Embarque;
4.14.5 Valor final.

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. _____
Rubrica

4.15 Para bilhetes não utilizados:
4.15.1 N.º da requisição; Nome do passageiro; Trecho;
4.15.2 Nº do bilhete; Tarifa aplicada;
4.15.3 Multa pela não utilização.

4.16 Os problemas que venham a surgir, relacionados com passagens e embarques, em aeroportos, indicando, para tanto, número(s) telefônico(s), com plantão de 24 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados, serão solucionados para que o usuário possa ser socorrido quando necessário;

4.17 Após o horário comercial, nos fins-de semana e feriados, a Contratada deverá indicar o(a)s empregado(a)s para atenderem os casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para o Contratante, plantão de telefones e WhatsApp.

4.18 Os créditos decorrentes de passagens e/ou trechos não utilizados no período, juntamente com as faturas, serão fornecidos por meio de relatórios que permitam a CONTRATANTE acompanhar o andamento das aquisições, reembolso de passagens, frequência de voos etc.;

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

4.20 Repassar integralmente ao CONTRATANTE todos os descontos promocionais de tarifas concedidos pelas companhias aéreas, inclusive os ofertados nos sites das referidas companhias;

4.21 O critério de julgamento adotado será o maior percentual de desconto observadas as exigências contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA, EDITAL e seus ANEXOS quanto às especificações do objeto.

4.22 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.23 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial, com vistas à apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de acompanhamento e controle, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis.

4.24 Deve haver garantia de fornecimento, manutenção, suporte técnico ou assistência pós-venda compatível com a natureza do objeto e sua vida útil esperada.

4.25 A entrega do objeto da contratação deverá ocorrer nos seguintes prazos e condições:

ITEM	SERVIÇO	PRAZO DE ENTREGA
01	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS	SOB DEMANDA
02	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS INTERNACIONAIS	SOB DEMANDA
03	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS	SOB DEMANDA
04	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS FLUVIAIS	SOB DEMANDA

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 48
Rubrica

4.26 Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 05 (cinco) dias úteis de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

4.27 Os serviços serão prestados sob demanda, ou seja, de acordo com a necessidade da Contratante, de forma parcelada e sem limite mínimo pré-estabelecido entre as partes.

4.28 O serviço será prestado através dos meios eletrônicos, telefônicos e *on line* através de ferramentas atuais e adequadas às necessidades, cujo suporte ao Contratante e seus respectivos usuários deverá estar disponível por 24 horas ao dia.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da CONTRATANTE:

5.1 Proporcionar todas as facilidades para que o fornecedor possa cumprir suas obrigações dentro das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos;

5.2 Rejeitar os serviços cujas especificações não atendam aos requisitos mínimos constantes no Edital e seus Anexos;

5.3 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio da comissão ou gestor, designado para este fim, nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133, de 2021;

5.4 Efetuar o(s) pagamento(s) da(s) Nota(s) Fiscal(ais)/Fatura(s) da **CONTRATADA**, após a efetiva realização dos serviços e o atesto da regularidade dos mesmos;

5.5 Designar comissão ou servidor, para proceder à avaliação de cada um dos serviços que compõem o objeto do contrato;

5.6 Notificar a empresa, por escrito, sobre irregularidades constantes no fornecimento das passagens, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

5.7 Fornecer, a qualquer tempo, mediante solicitação escrita da **CONTRATADA**, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos que porventura venham a ocorrer;

5.8 Sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com as especificações e condições estabelecidas;

5.9 Aceitar, na hipótese de força maior ou caso fortuito, as alterações na sequência dos trabalhos e no cumprimento dos prazos estabelecidos;

5.10 Suspender, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, a execução dos serviços em andamento, liberando para pagamento os serviços comprovadamente executados e aceitos;

5.11 A **CONTRATANTE** ao necessitar de emissão de passagem, deverá requisitar por escrito e/ou e-mail para a emissão do respectivo E - Tickets e/ou bilhetes, à empresa **CONTRATADA**.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

6.1 A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes no Contrato e seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

6.2 A **CONTRATADA** deverá solucionar os problemas que eventualmente possam ocorrer com passageiros na hora do embarque;

6.3 A **CONTRATADA**, no caso de passagens aéreas, não poderá fornecer passagens a **CONTRATANTE** através do sistema de milhas aéreas;

6.4 A **CONTRATADA** deverá atender todas as requisições de emissão de passagem, formuladas pelo **CONTRATANTE**, as quais deverão ser por escrito e ou e-mail de acordo com a determinação da Direção da SESAU ou a quem couber, que para tanto designará funcionário para tais atribuições;

6.5 Em casos emergenciais, e em dias e horários de não expediente da SESAU, a **CONTRATADA** deverá atender a requisição de emissão de passagem formulada verbalmente pela determinação da

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. ____
Rubrica

Diretoria da SESAU ou a quem couber, que para tanto designará funcionário para tais atribuições;
6.6 Emitir passagens aéreas em conformidade com as requisições que lhe foram encaminhadas;
6.7 Em nenhuma hipótese poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização;
6.8 Responsabilizar-se pelas garantias do serviço objeto do Contrato dentro dos padrões de certificação de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor;
6.9 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**, ou pelo órgão participante, durante a vigência do contrato;
6.10 Apresentar à **CONTRATANTE** cotação das passagens objetivando a escolha da passagem mais vantajosa para o órgão ou entidade e horário que atenda às necessidades do passageiro;
6.11 Marcar sempre que possível, as viagens nas datas e horários solicitados pelos interessados e, em caso de alteração, cancelamento ou lotação completa, providenciar as mudanças de companhia e horário, após a autorização do órgão ou entidade, bem como providenciar a inclusão em lista de espera, também a critério do adquirente da passagem;
6.12 Arcar, exclusivamente, com os custos de comunicação, via telefone (fixo ou celular), e-mail ou similar, necessários à prestação de qualquer tipo de serviços;
6.13 Providenciar o desdobramento, cancelamento e/ou substituição de bilhetes emitidos observados as regras tarifárias estabelecidas pelas empresas fornecedoras dos serviços, ficando a Administração Pública isenta de qualquer penalidade quando a necessidade desses serviços for motivada pela **CONTRATADA**;
6.14 Garantir que, quando permitido pelos órgãos competentes, serão utilizadas tarifas promocionais para os serviços prestados, oferecendo sempre a menor tarifa para os percursos permitidos pelas Agências Reguladoras dos transportes aéreos, rodoviários e fluviais;
6.15 Enviar os bilhetes eletrônicos via e-mail para a **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 2 (duas) horas após a confirmação pela **CONTRATANTE** da passagem selecionada;
6.16 Emitir os bilhetes de passagens, mediante requisição, com vistas ao aproveitamento das tarifas promocionais à época da retirada ou emissão do bilhete, de acordo com as condições de aplicação das tarifas, orientando o órgão ou entidade quanto ao custo das mesmas;
6.17 Possibilitar a concessão ou obtenção de endosso em favor de outras empresas, nos bilhetes cujos trechos não forem possíveis o atendimento, em função do horário e rota escolhidos pelo usuário, ficando a Administração Pública isenta de qualquer penalidade quando a necessidade do endosso for motivada pela **CONTRATADA**;
6.18 Fazer constar expressamente nas faturas/notas fiscais: valor original da passagem, o percentual e o valor da taxa de desconto concedido, valor da taxa de embarque e valor da taxa;
6.19 Observar a legislação que regulamenta a emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais e passagens rodoviárias e fluviais;
6.20 Pagar pontualmente as empresas de transportes pelas passagens adquiridas para a **CONTRATANTE**, independentemente da vigência do contrato, ficando claro que a Administração Pública não responderá solidária ou subsidiariamente por esse pagamento, que é de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**;
6.21 Devolver, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação, o valor dos trechos não utilizados, inclusive em ocorrência da rescisão de contrato, sendo que, findo este, o saldo remanescente das cartas de crédito será convertido em espécie, a partir do 61º dia, o valor a ser devolvido será corrigido pelo INPC;
6.22 Manter funcionários devidamente habilitados para desempenhar com qualidade e presteza os serviços ofertados à **CONTRATANTE**;
6.23 Assumir a inteira responsabilidade das despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, alimentação, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis, seguros de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos a empregados da **CONTRATADA** no desempenho das atividades que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços, ficando, ainda, a **CONTRATANTE** isenta de qualquer vínculo empregatício com os referidos empregados;
6.24 A **CONTRATADA** deverá justificar os motivos pelos quais não foi possível optar pela passagem

Secretaria Municipal de Licitação
Rodovia BR 316, km 08, Av. Magalhães Barata, 1515
Centro – Ananindeua/PA – CEP: 67020-010

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 49
Rubrica

de menor valor;
6.25 Fornecer passagens para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte, assegurando o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticados por quaisquer das companhias de cada setor, inclusive tarifas promocionais ou tarifas-acordo;
6.26 Os horários de partida e de chegada devem estar compreendidos entre 7h e 21h, salvo a inexistência de transportes que atendam a esse horário;
6.27 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;
6.28 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 ser colocado à disposição do viajante em tempo hábil para o embarque do passageiro;
6.29 No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença será glosada pela **CONTRATANTE**;
6.30 Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação da **CONTRATANTE**;
6.31 Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação da **CONTRATANTE;** a) Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e b) Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor da CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação;
6.32 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;
6.33 Aceitar os acréscimos e as supressões que se fizerem necessários nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133 de 2021.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 A **CONTRATADA** deverá reservar, emitir, remarcar, cancelar e entregar/disponibilizar passagens, desdobramentos, substituições e alterações, no âmbito nacional e/ou internacional, previamente escolhido pela **CONTRATANTE**, mesmo em dias não úteis.
7.2 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar atendimento diário e sem interrupções das 08h00min às 18h00min horas, além do sistema de plantão telefônico, 24 horas, para solicitação de serviços fora do horário comercial, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
7.3 A contratada deverá ofertar tarifas diferenciadas para grupos, dependendo da data, duração e quantidade de passageiros, com redução tarifária (tomando por base as tarifas normais), e assistência em casos de extravios de passagens e bagagens.
7.4 A contratada deverá assessorar e prestar informações sobre voos, para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos de chegada e de partida, as melhores conexões e tarifas mais econômicas e promocionais no Brasil e exterior.
7.5 O serviço de emissão de Bilhetes de Passagens aéreas nacionais e internacionais, rodoviárias e fluviais compreende:
a. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGENS, o serviço prestado pela **CONTRATADA**, visando ao auxílio na análise e escolha das melhores opções de passagens, quando não houver opções com razoável tempo de duração ou no caso de não haver voos diretos, devendo a **CONTRATADA** apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a Administração Pública;
b. Cotação: a cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela **CONTRATADA** deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos as opções disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. _____
Rubrica

I) Companhia aérea, rodoviária ou fluvial;

II) País/cidades de origem e destino;

III) Duração da viagem;

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

V) Datas, horários e aeroportos, rodoviárias ou portos utilizados;

VI) Valor da TARIFA (passagem);

VII) Valor da TAXA DE EMBARQUE (aérea, rodoviária e fluvial);

VIII) Valor do Serviço de Agenciamento;

IX) Valor Total (Tarifa + Taxa de Embarque + Serviço de Agenciamento).

c. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela **CONTRATADA**, discriminada por TRECHO, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior. A **CONTRATADA** apresentará por e-mail a reserva contendo o LOCALIZADOR (no caso de passagem aérea) ou NÚMERO DO BILHETE (no caso de passagem rodoviária ou fluvial), a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação, visando à necessária aprovação.

d. Emissão: será realizada pela **CONTRATADA**, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

I . Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

II. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela **CONTRATADA** a **CONTRATANTE**, para conferência e envio para o passageiro.

e. Alteração de Bilhetes de Passagens:

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

II. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pela **CONTRATANTE** de forma discriminada, via e-mail ou telefone.

III. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea, rodoviária ou fluvial.

IV. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a **CONTRATADA** deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a **CONTRATANTE** tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias.

V. A **CONTRATADA** deve gerar com base nas informações resultantes das requisições, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:

a) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data;

b) Valor pago;

c) Valor da multa;

d) Valor do crédito.

VI. A **CONTRATANTE** efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

f. O cancelamento de Bilhetes de Passagem, compreende:

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 50
Rubrica

I. Cancelamento originado pela extinção da demanda.
a. A informação de cancelamento será fornecida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, via e-mail ou telefone, 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 NOSHOW, quando possível de acordo com as regras de cada companhia.
c. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.
II. Cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:
a. Após analisadas as cotações, a **CONTRATANTE** verificará que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM; e
b. Inexistência de voos, ônibus ou barcos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.
III. Para as situações acima, a **CONTRATADA** deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação pretendida, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.
IV. A solicitação de cancelamento será fornecida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

g. Reembolso:

I. Imediatamente após o cancelamento, a **CONTRATADA** deverá requerer, junto à companhia aérea, rodoviária ou fluvial o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.
II. A **CONTRATADA** deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.
III. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e detalhamento das regras aplicadas por cada companhia.
IV. A **CONTRATADA** deve gerar com base nas informações resultantes das requisições, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias, contendo no mínimo:
a) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data;

b) valor pago;

c) valor da multa;

d) valor do crédito.

V. Sempre que necessário, a **CONTRATANTE** poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a **CONTRATADA** deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas) horas.
VI. A **CONTRATANTE** efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.
VII. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.
VIII. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei no 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Secretaria Municipal de Licitação
Rodovia BR 316, km 08, Av. Magalhães Barata, 1515
Centro – Ananindeua/PA – CEP: 67020-010

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. ____
Rubrica

8.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
8.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
8.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
8.5 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei no 14.133, de 2021, art. 117, caput).
8.6 O fiscal 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. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, VI);
8.7 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei no 14.133, de 2021, art. 117, §1o, e Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, II);
8.8 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, III);
8.9 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, IV);
8.10 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, V)
8.11 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, VII).
8.12 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 21, II)
8.13 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto no 11.246, de 2022).
8.14 Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto no 11.246, de 2022, art. 23, IV).
8.15 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 21, IV)
8.16 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 21, III).
8.17 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. 51
Rubrica

cumprimento de obrigações. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
8.18 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei no 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
8.19 O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 22, VII).
8.20 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto no 11.246, de 2022, art. 21, VI).
8.21 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

9. DO PAGAMENTO

9.1 Obedecidas as formalidades legais, o pagamento será efetuado após a concreta prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias, após a LIQUIDAÇÃO de Nota Fiscal/Fatura, a qual deverá ser apresentada junto ao RECIBO, e ATESTADA pelo servidor responsável da **CONTRATANTE** e protocolada a tempo, após o escorreito recebimento, devidamente acompanhada das Certidões de INSS, FGTS, Trabalhista, Municipal, Estadual, Federal e outras por lei exigidas, devida e obrigatoriamente, regulares e atualizadas, sob pena de violação ao disposto no §3º, do art. 196, da Constituição Federal/88, respeitando as cláusulas contratuais, ao Termo de Referência e ao Edital, bem como as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela **CONTRATADA**;
9.1.1 O pagamento será condicionado à verificação da manutenção das condições de habilitação;
9.1.2 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;
9.1.3 Não haverá pagamento de qualquer adicional ao preço ajustado.
9.2 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser entregue a **CONTRATANTE,** acompanhada do detalhamento do valor unitário dos itens/material, devidamente separado do valor de outros itens/serviços correspondentes a impostos, seguros, fretes, transportes, tributos, taxas, contribuições fiscais e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o valor proposto para a execução do objeto descrito no Contrato;
9.3 Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA,** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços, compensação financeira por atraso no pagamento ou correção monetária;
9.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**;
9.5 No valor a ser pago pelo objeto, compreende todos os serviços necessários à plena execução do objeto, abrangendo todas as despesas ao mesmo concernente diretas ou indiretas, materiais, mão-de-obra e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, impostos, taxas e licença, custos diretos, indiretos e, enfim, quaisquer outras, ainda que não citadas, sendo a única remuneração devida ao cumprimento das obrigações ora assumidas e não estando sujeita a **CONTRATANTE** a estas obrigações da **CONTRATADA** em nenhuma hipótese;

Secretaria Municipal de Licitação
Fls. ____
Rubrica

9.6 Fica assegurado a **CONTRATANTE** o direito de deduzir do pagamento devido à **CONTRATADA** as importâncias correspondentes a multas, faltas ou débitos a que por ventura tiver dado causa;
9.7 Se o término do prazo para pagamento ocorrer em dia sem expediente no órgão **CONTRATANTE**, o pagamento deverá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente;
9.8 A **CONTRATANTE** reserva-se ao direito de suspender o pagamento se, no ato do ateste, os materiais não estiverem de acordo com as especificações constantes no Edital e seus anexos;
9.9 A quebra do equilíbrio econômico-financeiro será havida como caracterizada na ocorrência de qualquer das seguintes hipóteses:
9.9.1 Prática indiscriminada e notória de ágios nos materiais e/ou equipamentos de uso corrente para a perfeita execução dos serviços;
9.1.2 Outras ocorrências, ainda que temporárias, que desestabilizem os preços dos insumos formadores dos preços unitários ofertados;
9.1.3 Oneração de custos, ainda que administrativos resultantes de medidas do governo, dentre os quais, aumento de encargo fiscal, empréstimos compulsórios ou criação de novos encargos.
9.10 Ocorrendo modificação dos encargos considerados nas composições de preços ditada por alteração na Legislação Federal, Estadual ou Municipal, poderá ser precedida à respectiva correção para mais ou para menos, na medida em que referida alteração na legislação seja refletida nas composições de preços.

10. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, pelo SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, com adoção do critério de julgamento **MENOR PREÇO (MENOR TAXA %).**
10.2. O critério de julgamento das propostas apresentadas pelos licitantes será MENOR PREÇO GLOBAL, uma vez que a demanda pode ser atendida pelo mesmo fornecedor, assim, o gerenciamento de um contrato com todos os itens do grupo se torna muito mais vantajoso para a Administração, sendo selecionada a LICITANTE que apresentar a **MENOR PREÇO (MENOR TAXA %)**, desde que observados os valores unitários de referência do item, que também são considerados preços máximos.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação serão programadas em dotação orçamentária própria, previstas no orçamento da Secretaria Municipal de Saúde de Ananindeua/PA para o exercício do ano de 2026.
11.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DO RESPONSAVEL PELO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

12.1 O servidor fiscal do contrato será designado através de portaria, para fiscalizar integralmente a execução do presente contrato, em observância a regra plasmada no artigo 117 da Lei 14.133/2021.

Ananindeua/PA, 15 de maio de 2026.

DAYANE DA SILVA LIMA:78521300204 Assinado de forma digital por DAYANE DA SILVA LIMA:78521300204

Luã Lincoln Menezes de Figueiredo
Agente de Núcleo/SML/PMA
Matrícula 68461-9/1

Secretaria Municipal de Licitação
Rodovia BR 316, km 08, Av. Magalhães Barata, 1515
Centro – Ananindeua/PA – CEP: 67020-010