



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº. 23079.049742/2018-62

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Serviços Contínuos, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de AGENCIAMENTO DE VIAGENS para voos regulares domésticos e internacionais, para atender às demandas da UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – UFRJ, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

| Lote | Item | ESPECIFICAÇÃO | Quantidade Anual Estimada (A) | Média estimada da Passagens (R\$) (B) | Valor Total Anual Estimado (R\$) (A) x (B) =(C) |
|-----------------------|------|--|-------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 | 1 | Agenciamento: Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos | 2250 | R\$ 0,09 | R\$ 202,50 |
| | 2 | Agenciamento: Emissão de bilhetes de passagem e seguro viagem – voos internacionais | 150 | R\$ 0,09 | R\$ 13,50 |
| | 3 | Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos | 1125 | R\$ 0,09 | R\$ 101,25 |
| | 4 | Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais | 75 | R\$ 0,09 | R\$ 6,75 |
| | 5 | Repasse - VOOS DOMÉSTICOS | 2250 | R\$ 995,98 | R\$ 2.240.955,00 |
| | 6 | Repasse - VOOS INTERNACIONAIS | 150 | R\$ 4.794,50 | R\$ 719.175,00 |
| | 7 | Repasse - SEGURO VIAGEM | 150 | R\$ 300,18 | R\$ 45.027,00 |
| TOTAL ESTIMADO | | | | | R\$ 3.005.481,00 |

1.2. Os itens 5, 6 e 7 do quadro acima não serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes

1.3. Passagem aérea compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto representa toda a contratação.

1.4. Trecho compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.

1.5. O fornecimento deverá compreender os serviços de informações detalhadas online sobre horários de voos e vagas em categorias promocionais, reserva aérea, emissão, marcação e remarcação de passagens, a entrega de bilhetes ou ordens de passagens, quando for o caso, nos locais indicados pela UFRJ, o endosso de passagens com vista a



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

adequar as necessidades de rota e horários dos usuários às disponibilidades de oferta existentes nas diversas concessionárias.

1.6. A divisão por itens, dentro do lote único, visa oportunizar às licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

1.7. O lote único é justificado em razão das finalidades eminentemente operacionais relacionadas à execução orçamentária e financeira da UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas. Ademais o lote é composto de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.

1.8. A licitação, para a contratação de que trata o objeto deste Termo de Referência, em único lote, justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que vários prestadores de serviços poderão implicar descontinuidade da produção e eficiência, dificuldade na execução do contrato, acompanhamento de um padrão de qualidade e eficiência, dificuldade na execução do contrato, acompanhamento dos serviços e aumento dos custos, pois a contratação tem finalidade de formar um todo unitário.

1.9. Assim sendo, justifica-se a formação do LOTE pelo agrupamento dos itens visando à redução de custos tendo como base a compatibilidade entre os serviços e a conveniência operacional para a Administração, assegurando que a contratação atenda aos pressupostos da eficácia e da economicidade. Como se trata de itens similares com grau de complexidade idênticas, que juntos se completam e que fazem parte do mesmo grupo de serviços, não restringe a competitividade de licitantes. Os itens agrupados visam, assim, atender o objeto da licitação.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Tendo em vista a não conversão da Medida Provisória nº 822/2018 em lei, o que ocasionou suspensão da aquisição de passagens aéreas pela compra direta/SCDP a partir da zero hora do dia 30 de junho de 2018, sem previsão de normalização do fornecimento, e considerando que o serviço não pode sofrer descontinuidade, uma vez que existem diversas bancas de concursos que devem ser realizadas ainda este ano, bem como a realização de bancas dos programas de pós-graduação, mestrado e doutorado.

2.2. A UFRJ, justifica a realização de procedimento licitatório, objetivando disponibilizar instrumento legal, que possibilite à celebração de contrato administrativo, voltado a prestação de serviços especializados de intermediação de bilhete aéreo a fim de atender à necessidade desta Instituição de Ensino Superior relativa ao deslocamento de servidores



(docentes e técnicos administrativos em educação), a se movimentarem em razão de atividades relacionados com as ações de ensino, pesquisa, extensão e administrativas que demandam este tipo de serviço.

- 2.3. A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos:

3.2. O enquadramento também encontra embasamento no parágrafo único do artigo 1º e no §1º do artigo 2º da Lei nº 10.520/2002:

"Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.

Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para o s fins e efeito s deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

Art. 2º (VETADO)

§ 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica."

3.3. Da mesma forma, restam atendidos o artigo 1º e o caput e §1º do artigo 2º do Decreto nº 5.450/2005:

"Art. 1º A modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica, de acordo com o disposto no § 1º do art. 2º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, destina-se à aquisição de bens e serviços comuns, no âmbito da União, e submete-se ao regulamento estabelecido neste Decreto.

Parágrafo único. Subordinam-se ao disposto neste Decreto, além dos órgãos da administração pública federal direta, os fundos especiais, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

Art. 2º O pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo menor preço, realizar-se-á quando a disputa pelo fornecimento de bens



ou serviços comuns for feita à distância em sessão pública, por meio de sistema que promova a comunicação pela internet.

§ 1º Consideram-se bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado."

3.4. Enquadra-se o AGENCIAMENTO DE VIAGENS como serviço de natureza continuada, nos termos do artigo 15º da IN SLTI nº 5/2017:

" Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.."

3.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4. DEFINIÇÕES

4.1. Para perfeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:

- I. ADMINISTRAÇÃO DIRETA – constitui-se dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios, conforme estabelecido no inciso I do artigo 4º do Decreto-lei nº 200/1967;
- II. ADMINISTRAÇÃO INDIRETA – compreende ENTIDADES, dotadas de personalidade jurídica própria, categorizadas em autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, conforme estabelecido no inciso II do artigo 4º do Decreto-lei nº 200/1967;
- III. AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;
- IV. AGENCIAMENTO DE VIAGEM - serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- V. APF - Administração Pública Federal, compreendendo a ADMINISTRAÇÃO DIRETA e a ADMINISTRAÇÃO INDIRETA que auxiliam o Presidente da República e os Ministros de Estado no exercício das atribuições de suas - competências constitucionais, legais e regulamentares, conforme estabelecido no artigo 2º do Decreto lei nº 200/1967;
- VI. BILHETE DE PASSAGEM - documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;
- VII. CENTRAL – Central de Compras, vinculada à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- VIII. CENTRAL DE ATENDIMENTO – unidade da CONTRATADA que realiza a interface com os usuários da CONTRATANTE, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados;
- IX. CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- X. CONTRATADA – fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação;
- XI. CONTRATANTE – o ÓRGÃO ou ENTIDADE que firmar contrato com fornecedor registrado;
- XII. CREDENCIAMENTO – processo de habilitação de companhias aéreas para fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM para a UFRJ, sem a intermediação de AGÊNCIA DE TURISMO, procedido na forma do Edital de Credenciamento 01/2014;
- XIII. ENTIDADE – unidade dotada de personalidade jurídica própria que integra a ADMINISTRAÇÃO INDIRETA;
- XIV. GDS – Global Distribution System, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas;
- XV. IATA – International Air Transport Association ou Associação Internacional de Transportes Aéreos, organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;

- XVI. LOCALIZADOR – código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no BILHETE DE PASSAGEM pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA;
- XVII. MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- XVIII. NO-SHOW - não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- XIX. ÓRGÃO – unidade sem personalidade jurídica própria integrante da estrutura administrativa de pessoa jurídica da ADMINISTRAÇÃO DIRETA ou INDIRETA;
- XX. PASSAGEM AÉREA – compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação;
- XXI. PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP, onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;
- XXII. SCDP – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, é o sistema de uso obrigatório pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens;
- XXIII. SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;
- XXIV. SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, que tem como finalidade cadastrar e habilitar parcialmente pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em participar de licitações realizadas por ÓRGÃOS e ENTIDADES;
- XXV. SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do MP, cujas atribuições atualmente estão distribuídas entre Secretaria de Gestão - SEGES - e Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;
- XXVI. TARIFA – valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;
- XXVII. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- XXVIII. TR – Termo de Referência;



- XXIX. TOUR CODE - código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;
- XXX. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- XXXI. UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional do ÓRGÃO ou ENTIDADE que demanda o serviço;
- XXXII. VOO DOMÉSTICO - rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;
- XXXIII. VOO INTERNACIONAL - rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

5.1.1. CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1.1.1. As solicitações de serviços serão registradas no SCDP pela UNIDADE SOLICITANTE e direcionadas à CONTRATADA, que acessará perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.
- 5.1.1.2. Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá login e senha de acesso ao módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.
- 5.1.1.3. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone somente por servidores formalmente designados.
- 5.1.1.4. A UNIDADE SOLICITANTE deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN SLTI nº 3/2015, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.



5.1.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 5.1.2.1. A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio do SCDP, sistema próprio, e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.
- 5.1.2.2. Para recepcionar as solicitações por sistema próprio, e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico 0800, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura dos contratos.
- 5.1.2.3. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.
- 5.1.2.4. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.
- 5.1.2.5. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.
- 5.1.2.6. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.
- 5.1.2.7. CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:
- a. Nome;
 - b. E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
 - c. Matrícula no SIAPE ou equivalente;
 - d. Unidade de vinculação;
 - e. Cargo/função;
 - f. Data de nascimento;
 - g. Número do CPF.
- 5.1.2.8. O envio da relação citada no subitem 5.1.2.7 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.
- 5.1.2.8.1. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail ou



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

5.1.2.9. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem 5.1.2.8.1

5.1.2.10. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 5.1.3.2.1 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

5.1.3. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS

5.1.3.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 5.1.3.2, quando:

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

5.1.3.2. Cotação: a cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.1.1 a 5.1.1.3

5.1.3.2.1. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a. Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- b. Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- c. Tipo de viagem: nacional ou internacional;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- d. Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
- e. Data prevista da partida;
- f. Data prevista do retorno;
- g. Cidade de origem;
- h. Cidade de destino;
- i. Nome completo do passageiro;
- j. Data de nascimento do passageiro;
- k. Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- l. Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- m. CPF do passageiro;
- n. Telefone para contato do passageiro;
- o. Endereço eletrônico do passageiro;
- p. Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- q. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- r. Eventual deficiência do passageiro.

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

- a. Companhia aérea;
- b. País/cidades de origem e destino;
- c. Duração do voo;
- d. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f. Valor da TARIFA;
- g. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

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

5.1.3.3.1. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

5.1.3.4. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.1.11 a 5.1.1.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.1.3.4.1. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

5.1.3.4.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e cadastramento no SCDP e envio para o passageiro

5.1.4. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

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

5.1.4.2. Cotação: será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 5.1.1.1 a 5.1.1.3

5.1.4.2.1.

5.1.4.2.2. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a. Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- b. Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- c. Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
- d. Data prevista da partida;
- e. Data prevista do retorno;
- f. Cidade de origem;
- g. Cidade de destino;
- h. Nome completo do passageiro;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- i. Data de nascimento do passageiro;
- j. Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- k. Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- l. CPF do passageiro;
- m. Telefone para contato do passageiro;
- n. Endereço eletrônico do passageiro;
- o. Características do passageiro (cuidados especiais e definição de assento);
- p. Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- q. Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;

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

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

- a. Companhia aérea;
- b. País/cidades de origem e destino;
- c. Duração do voo;
- d. Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e. Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f. Valor da TARIFA;
- g. Valor da TAXA DE EMBARQUE.

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

5.1.4.4. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

5.1.4.5. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 5.1.3.2 e 5.1.1.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

5.1.4.5.1. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativa-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

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

5.1.5. SEGURO VIAGEM

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

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

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

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

5.1.6. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

5.1.6.1. 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 UFRJ.

5.1.6.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- 5.1.6.3. Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.
- 5.1.6.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- 5.1.6.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE.
- 5.1.6.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.1.7. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS

- 5.1.7.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda
- 5.1.7.1.1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.
- 5.1.7.1.2. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.
- 5.1.7.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 5.1.8.4 e subitem.
- 5.1.7.2. Cancelamento originado de demanda de alteração, ocorrendo em duas situações:
- a. analisadas as cotações citadas nos subitens 5.1.4.2 e 5.1.3.2, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- b. inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

5.1.7.3. 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, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

5.1.7.4. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido..

5.1.8. REEMBOLSO

5.1.8.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

5.1.8.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

5.1.8.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.

5.1.8.4. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

- a. UNIDADE SOLICITANTE
- b. dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c. valor pago;
- d. valor da multa;
- e. valor do crédito.

5.1.8.4.1. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas horas).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- 5.1.8.5. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.
- 5.1.8.6. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.
- 5.1.8.7. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. A demanda do órgão gerenciador e dos participantes tem como base as seguintes características:

6.1.1. O quantitativo e valores de serviços a serem prestados pela CONTRATADA e dos valores a serem repassados às companhias aéreas e seguradoras estão estimados para doze (12) meses.

6.1.2. O horário de funcionamento dos ÓRGÃOS e ENTIDADES a ser considerado neste TR é das 08h00 às 18h00 (horário local), sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de solicitações.

6.1.3. A informação acima não reduz, tampouco isenta a CONTRATADA, da obrigação de prestar os serviços demandados em horários diversos, nos prazos e condições estabelecidas neste TR.

6.1.4. CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo:

6.1.4.1. LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL, PASSAREDO, MAP, ANGOLA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR EUROPA, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, BOLIVIANA DE AVIACIÓN, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL RO YAL AIR MAROC, CONDOR FLUGDIENST GMBH, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, EMPRESA DE TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, FLAYWAYS LINHAS AÉREAS LTDA, IBÉRIA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

LÍNEAS AÉREAS, INSEL AIR INTERNATIONAL B.V, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS LTDA, TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR, TACA PERU, TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES.

6.1.5. DA REMUNERAÇÃO A SER PAGA À AGÊNCIA DE VIAGENS

6.1.5.1. A remuneração total a ser paga à agência de viagens será apurada a partir da soma do valor ofertado pela prestação de serviço de Agenciamento de Viagens compreendendo os serviços de emissão, remarcação e cancelamento abrangidos por passagem aérea nacional e internacional, multiplicado pela quantidade de passagens aéreas emitidas no período faturado.

6.1.5.2. O órgão ou entidade pagará, ainda, à contratada o valor da passagem aérea acrescido da taxa de embarque emitidas no período faturado.

6.1.5.3. A contratada deverá emitir nota fiscal/fatura contendo: nome do passageiro, percurso, transportadora, data da viagem, valor da tarifa praticada pela transportadora, valor da taxa de embarque, valor da remuneração contratual pelo agenciamento de viagem.

7. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

7.1.1. Os resultados alcançados, com verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada verificados através do Instrumento de medição de qualidade - ANEXO I do presente termo de referência;

7.1.1.1. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

7.1.1.2. A adequação dos serviços prestados à rotina da execução estabelecida;

7.1.1.3. O cumprimento das demais obrigações;

7.1.1.4. A satisfação do público usuário;

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. São requisitos essenciais à prestação dos serviços de emissão e fornecimento de bilhetes e ordens de passagens aéreas domésticas, nacionais, regionais, internacionais bem como serviços correlatos:

8.1.1. Estar apta a utilizar e dispor dos meios técnicos necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados, com a obtenção das facilidades abaixo:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- a. execução de reserva automatizada, “on-line” e emissão de seu comprovante;
 - b. emissão de bilhetes automatizados, “on-line”;
 - c. consulta e informação de melhor rota ou percurso, “on-line”;
 - d. consulta e frequência de voos e equipamentos, “on-line”;
 - e. consulta à menor tarifa disponível, “on-line”;
 - f. impressão de consultas formuladas;
 - g. alteração/remarcação de bilhetes; e
 - h. combinação de tarifa.
- 8.1.2. Manter para o contratante ou à sua disposição, a qualquer momento, em horário compreendido entre 08h00 às 18h00 (horário local), de segunda a sexta-feira, atendimento com funcionários suficientes para atender prontamente às solicitações decorrentes dos serviços relacionados na alínea “a”, deste subitem. Após o horário estipulado nesta alínea, nos fins-de-semana e feriados, a contratada deverá indicar o empregado para atender os casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para o contratante, plantão de telefones fixos e celulares ou aplicativos web/chat;
- 8.1.3. Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e das tarifas promocionais à retirada dos bilhetes;
- 8.1.4. Proceder à emissão de bilhetes por meio de requisição de passagem aérea emitida pelo contratante;
- 8.1.5. Proceder à emissão de bilhetes eletrônicos para outras localidades no Brasil e no exterior, à disposição do passageiro, na companhia mais próxima ou nos aeroportos, informando o código e a empresa;
- 8.1.6. Efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias;
- 8.1.7. Repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas; e
- 8.1.8. Fornecer, mensalmente, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea.

9. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 9.1. Passagem aérea compreende o trecho de ida e o trecho de volta, ou somente um dos trechos nos casos em que isto represente toda a contratação.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

9.2. Trecho compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.

9.3. O acompanhamento e a fiscalização do serviço serão de responsabilidade dos Servidores indicados e designados por Portaria da PRO-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6, anexa ao processo, cabendo a estes anotar e registrar todas as ocorrências verificadas durante a execução da contratação.

9.4. O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços serão exercidos no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

9.5. A comunicação entre a fiscalização do serviço e a CONTRATADA será realizada por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica (via e-mail) institucional para esse fim.

9.6. Para fins de comprovação de execução dos serviços e subsídio à fiscalização do contrato no que tange ao pagamento da nota fiscal, a CONTRATADA deverá emitir relatório mensal dos serviços realizados.

9.6.1. O relatório deverá vir juntamente com a nota fiscal e conterá os seguintes elementos:

9.6.1.1. Assinatura do representante da CONTRATADA;

9.6.1.2. Espaço para assinatura do responsável pelo acompanhamento do serviço por parte da CONTRATANTE;

9.6.1.3. Data e hora da realização dos serviços;

9.6.1.4. Discriminação detalhada dos serviços realizados; e

9.6.1.5. Espaço para observações pertinentes.

9.6.2. O fiscal deverá mensalmente ajustar o pagamento devido à CONTRATADA de acordo com a aplicação dos indicadores constantes no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

9.7. Aos servidores responsáveis pela fiscalização do contrato, designados pela CONTRATANTE, caberão o ateste das notas fiscais de serviços prestados, desde que cumpridas as exigências estabelecidas no Contrato e no Edital de licitação com seus Anexos.

9.8. O acompanhamento e a fiscalização do Contrato poderão ser processados nos termos dos arts. 39 a 47 da IN/SLTI/MPOG nº 05/2017.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

9.9. Os servidores indicados para fiscalizar o contrato podem sustar qualquer serviço que esteja em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

9.10. O pagamento será realizado mensalmente tomando por base os serviços realizados no mês de referência, mediante a apresentação de nota fiscal;

9.10.1. Para o pagamento referente aos serviços, deverá ser emitido nota fiscal de serviço.

9.11. Compete à CONTRATANTE:

9.11.1. Realizar pesquisas nas companhias aéreas, bem como solicitar e verificar a pesquisa de preços das passagens feitas pela contratada, comparando-os com os praticados no mercado e inserindo-as no SCDP;

9.11.2. Notificar, por escrito, a contratada, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;

9.11.3. Comunicar à contratada, a quantidade de bilhetes a serem fornecidos, indicando trechos e locais;

9.11.4. Emitir as requisições de passagens aéreas, numeradas em sequência e assinadas pela autoridade competente;

9.11.5. Solicitar à contratada, formalmente por meio físico ou no SCDP, no caso de não utilização de bilhete de passagem, em seu percurso total ou parcial, o ressarcimento do valor correspondente ao trecho (crédito), situação em que a contratada deverá emitir a correspondente Nota de Crédito que, por medida de simplificação processual, deve se dar mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela contratada;

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

9.11.5.2. Os valores não processados na fatura relativa ao mês da ocorrência deverão ser processados na próxima fatura emitida pela contratada.

9.11.6. Definir a reserva da passagem aérea ao menor preço e em classe econômica, sem prejuízo do estabelecido no art. 27 do Decreto nº 71.733, de 1973 (alterado pelo art. 1º do Decreto nº 3.643, de 2000) e na Portaria nº 505, de 29 de dezembro de 2009, considerando-se o horário e o período da participação do servidor no evento, a pontualidade, o tempo de traslado e a otimização do trabalho, visando garantir condição laborativa produtiva.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

9.12. 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.

9.13. A remuneração total a ser paga à agência de viagens será apurada a partir da soma do valor ofertado pela prestação de serviço de Agenciamento de Viagens, que compreende os serviços de emissão, remarcação e cancelamento abrangidos por passagem aérea nacional e internacional, multiplicado pela quantidade de passagens aéreas emitidas, remarcadas ou canceladas no período faturado.

9.14. A contratante pagará, ainda, à contratada o valor da passagem aérea acrescido da taxa de embarque emitidas no período faturado.

9.15. A contratada deverá indicar nas faturas e/ou notas fiscais, o valor do Serviço de Agenciamento de Viagens, o valor das passagens aéreas acrescido da taxa de embarque, bem como o valor das passagens aéreas emitidas com o desconto ofertado.

9.15.1. As faturas e/ou notas fiscais da contratada (Agência), deverão vir acompanhadas das faturas das Cia Aéreas, de forma a subsidiar o acompanhamento e fiscalização do contrato pelo servidor que será indicado pela contratante.

9.16. O pagamento será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega da fatura de serviços prestados a que se referir, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado.

9.17. Demais regras relativas à gestão contratual estarão dispostas na legislação que rege a matéria.

10. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A execução dos serviços será iniciada na data de assinatura do contato.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

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

11.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;



11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

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

12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

12.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

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

12.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

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

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

12.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- 12.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.14. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.15. Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento;
- 12.16. Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações;
- 12.17. As tentativas de contato telefônico, via chat ou sistema próprio, com a CENTRAL DE ATENDIMENTO, deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 2 (dois) minutos;
- 12.18. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.
- 12.19. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no primeiro contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, com a utilização de procedimentos formais, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO e do SCDP.
- 12.20. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 12.21. Prestar informações requeridas pelos usuários;
- 12.22. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;
- 12.23. Atender, no prazo máximo de 2 (duas) horas para VOOS DOMÉSTICOS e 4 (quatro) horas para VOOS INTERNACIONAIS, as solicitações de cotação, reserva, emissão e alteração de BILHETE DE PASSAGEM;
- 12.24. Atender, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos para as solicitações de cancelamento de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS;
- 12.25. Para os casos previstos na letra “b” do subitem 5.1.3.1 deste TR, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

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

12.27. Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva;

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

12.29. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

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

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

12.32. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversas realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

12.33. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços pela CONTRATADA ensejará a rescisão unilateral do contrato e a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

12.34. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a UFRJ não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;

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

12.36. Reembolsar à UFRJ, em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do BILHETE DE PASSAGEM emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices ou vouchers de SEGURO VIAGEM cancelados, emitindo Nota de Crédito em favor da CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, poderá efetuar desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA;

12.36.1. Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à UFRJ se dará mediante a utilização de GRU - Guia de Recolhimento da União emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada.



12.37. Dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, imediatamente após a assinatura do contrato;

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

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

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

15.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

15.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

15.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

15.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo I, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

15.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

15.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

15.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.14. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.



15.15. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

16.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

16.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

16.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

16.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

16.4.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

16.4.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

16.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

17. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

17.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Termo de Referência, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

17.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

17.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

17.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

- 17.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - 17.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 17.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.
- 17.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 17.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 17.6. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada (inserido pela IN nº 05/2017)
- 17.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 17.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 17.9. Será considerada extinta a garantia:
- 17.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 17.9.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:
- 18.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 18.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 18.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - 18.1.4. comportar-se de modo inidôneo; e



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

18.1.5. cometer fraude fiscal.

18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

18.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

18.2.2. Multa de:

18.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

18.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

18.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

18.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

18.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

18.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

18.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

18.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

18.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

18.3. As sanções previstas nos subitens 18.2.1, 18.2.3, 18.2.4 e 18.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA |
|------|--|
| 1 | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 2 | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3 | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4 | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5 | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

Tabela 2

| INFRAÇÃO | | |
|----------|---|------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | GRAU |
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência; | 05 |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 2 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento; | 04 |
| 3 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia; | 03 |
| 4 | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia; | 02 |
| Para os itens a seguir, deixar de: | | |
| 5 | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência; | 02 |
| 6 | Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia; | 01 |
| 7 | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 03 |
| 8 | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato; | 01 |
| 9 | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA | 01 |

18.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

18.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

18.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

18.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

18.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

18.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2019.

Elaine de Souza Barros
Coordenadora-Geral de Contratos e Logística

Aprovo o Termo de Referência,

André Esteves da Silva
Pró-Reitor de Gestão e Governança



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| ENVIO DE COTAÇÃO VOO DOMÉSTICO | |
|---------------------------------------|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um prazo razoável para atendimento do pedido de cotação da contratante |
| Meta a Cumprir | 02 (duas) horas |
| Instrumento de Medição | Sistema Informatizado de solicitação de serviço - Ordem de Serviço Eletrônica - e-mail |
| Forma de Acompanhamento | Sistema / e-mail |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. Nº de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X < 02h = 100% do valor do agenciamento X entre 02h e 4h = 95% do valor do agenciamento X acima de 04h = 90% do valor do agenciamento |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 04h - multa de 5% da parcela prejudicada (total dos agenciamentos atendidos acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 02h - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |

| REALIZAÇÃO DE RESERVA OU ALTERAÇÃO DE TRECHO COTADO - VOO DOMÉSTICO | |
|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| Meta a Cumprir | 02 (duas) horas |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| | |
|------------------------------|---|
| Instrumento de Medição | Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X < 02h = 100% do valor do agenciamento X entre 02h e 4h = 95% do valor do agenciamento X acima de 04h = 90% do valor do agenciamento |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 04h - multa de 5% da parcela prejudicada (total de reservas atendidas acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 02h - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| CANCELAMENTO DE RESERVA - VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL | |
|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| Meta a Cumprir | 30 (trinta) MINUTOSs |
| Instrumento de Medição | Sistema Informatizado de solicitação de serviço - Ordem de Serviço Eletrônica - e-mail |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Sistema / E-MAIL |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X <= 30 min = 100% do valor do agenciamento X entre 30 min e 01h = 95% do valor do agenciamento X acima de 01h = 90% do valor do agenciamento |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 01h - multa de 5% da parcela prejudicada (total de reservas atendidas acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 30 min - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| ENVIO DE COTAÇÃO VOO INTERNACIONAL | |
|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um prazo razoável para atendimento do pedido de cotação da contratante |
| Meta a Cumprir | 04 (quatro) horas |
| Instrumento de Medição | Sistema Informatizado de solicitação de serviço - Ordem de Serviço Eletrônica - e-mail |
| Forma de Acompanhamento | Sistema / e-mail |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X < 04h = 100% do valor do agenciamento X entre 04h e 8h = 95% do valor do agenciamento X acima de 08h = 90% do valor do agenciamento |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 08h - multa de 5% da parcela prejudicada (total dos agenciamentos atendidos acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 04h - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| REALIZAÇÃO DE RESERVA OU ALTERAÇÃO DE TRECHO COTADO - VOO INTERNACIONAL | |
|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| Meta a Cumprir | 04 (quatro) horas |
| Instrumento de Medição | Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X < 04h = 100% do valor do agenciamento X entre 04h e 8h = 95% do valor do agenciamento X acima de 08h = 90% do valor do agenciamento |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 08h - multa de 5% da parcela prejudicada (total de reservas atendidas acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 04h - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| SOLICITAÇÃO DE MELHORES TARIFAS EM CASO DE EVANTO, SEMINARIO, ENCONTRO, OU SIMILARES | |
|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| Meta a Cumprir | 72 (setenta e duas) horas |
| Instrumento de Medição | Sistema Informatizado de solicitação de serviço - Ordem de Serviço Eletrônica - e-mail |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Sistema / e-mail |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas para atendimento = X |
| Início da Vigência | Data de Assinatura do contrato |
| Faixa de Ajuste do Pagamento | X < 72h = 100% do valor do agenciamento ou solicitação X entre 72h e 96h = 95% do valor do agenciamento ou solicitação X acima de 96h = 90% do valor do agenciamento ou solicitação |
| Sanção | - Quando 20% dos agenciamentos forem atendidos acima de 96h - multa de 5% da parcela prejudicada (total de reservas atendidas acima de 06 horas) - Quando 30% dos agenciamentos forem atendidos acima de 72h - multa de 10% da parcela prejudicadas + acrescida de rescisão contratual |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO
PROCESSO: 23079.049742/2018-62

PARA LANÇAR A PROPOSTA NO SISTEMA COMPRASNET

A licitante deverá preencher o campo da Especificação Detalhada do Objeto, com as informações sobre o item, esclarecendo todas as especificações técnicas do serviço/material, conforme o solicitado no Termo de Referência, sendo desclassificadas as propostas que não estiverem de acordo:

- Não serão aceitas descrições genéricas como: “conforme Edital”, “atendemos o Edital”, dentre outras ou identificarem a licitante;

PARA ENCAMINHAR A PROPOSTA DEFINITIVA - PARA A LICITANTE

VENCEDORA:

A Proposta escrita, a ser encaminhada pela licitante vencedora, após a fase de lances, deverá especificar detalhadamente o objeto:

- descrição detalhada;
- quantidade, preço unitário e preço total;
- preços expressos em real, com no máximo duas casas após a vírgula;
- Identificação da empresa: CNPJ, endereço, telefones, e-mail, representante legal e responsáveis pelo contato;
- validade da proposta.

Razão Social:

CNPJ:

Rua: n°: Bairro:
Cidade: CEP: Estado:

Contato/Representante legal:

RG: CPF:

Fone/Fax:

E-mail:

Dados para pagamento:

Banco: Agência: Conta:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

| Lote | Item | ESPECIFICAÇÃO | Quantidade Anual Estimada (A) | Média estimada da Passagens (R\$) (B) | Valor Total Anual Estimado (R\$) (A) x (B) =(C) |
|-----------------------|------|--|-------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 | 1 | Agenciamento: Emissão de bilhetes de passagem – voos domésticos | | R\$ | R\$ |
| | 2 | Agenciamento: Emissão de bilhetes de passagem e seguro viagem – voos internacionais | | R\$ | R\$ |
| | 3 | Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos | | R\$ | R\$ |
| | 4 | Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais | | R\$ | R\$ |
| | 5 | Repasse - VOOS DOMÉSTICOS | | R\$ | R\$ |
| | 6 | Repasse - VOOS INTERNACIONAIS | | R\$ | R\$ |
| | 7 | Repasse - SEGURO VIAGEM | | R\$ | R\$ |
| TOTAL ESTIMADO | | | | | |

Declaramos também que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2019.

Representante Legal
Empresa Fornecedora