



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

## TERMO DE REFERÊNCIA

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONTÍNUO**  
**DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 06/2018 – CARÁTER EMERGENCIAL**  
**REPUBLICAÇÃO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 01/2018 – CARÁTER EMERGENCIAL**  
**Processo nº 23205.000520/2018-59**

1. Contratação emergencial de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares domésticos, contemplando a emissão, alteração/cancelamento e repasse de valores das passagens aéreas. Conforme quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

Item	Especificação Técnica	Qtd	Unidade	Valor Unit.	Valor Total	Dados do Prestador de Serviços
1	Emissão de bilhetes de passagem para voos domésticos – assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagens	200	Serviço	R\$ 0,00	R\$ 0,00	DF TURISMO E EVENTOS LTDA CNPJ 07.832.586/0001-08 Fone:(61) 3962 5101 e-mail: comercial01@dfturismo.tur.br
2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens – voos domésticos	50	Serviço	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
3	Repasse – voos domésticos compreendendo o valor 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 adquiridos	200	Passagem	R\$ 530,20	R\$ 106.040,00	
<b>TOTAL GERAL</b>						<b>R\$ 106.040,00</b>

**1.2.1.** A empresa vencedora do certame deverá ter ciência de que os serviços deste Termo serão solicitados em períodos diferentes, durante a vigência do Contrato.

**1.2.2.** A Contratada deverá ter ciência de que nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, insumos, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, de transporte e quaisquer outros que incidam diretamente ou indiretamente na prestação dos serviços.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

## **2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

Esta demanda tem origem a partir do recebimento do Ofício Circular nº 582/2017 – MP (anexado a este documento), emitido em 29 de Dezembro de 2017, que comunica aos órgãos e entidades ligadas ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão de que a modalidade de aquisição de passagens aéreas via “Compra Direta” estaria suspensa a partir de 01/01/2018. A Universidade Federal da Fronteira Sul realizava até Dezembro de 2017 a compra de suas passagens aéreas pela modalidade de “Compra Direta” via SCDP e tinha desta forma suas necessidades atendidas. Existe ainda o Contrato nº 27/2017, com a empresa Voetur Turismo Ltda, em que a UFFS era órgão participante da Ata de Registro de Preços realizada pela Central de Compras do MPOG, que atendia a compra de passagens por meio de agência de viagens, porém esta previa a emissão de bilhetes internacionais e tinha ainda uma quantidade prevista de 10 passagens aéreas para voos domésticos, para os casos em que a compra direta não atendesse. O que de fato não ocorria já que todos os trechos adquiridos até então, puderam ser feitos através da modalidade de compra direta. Esta quantidade de 10 passagens já está sendo utilizada pela UFFS para atender os casos mais emergenciais deste início de 2018, porém como o prazo citado no referido ofício para a regularização desta forma de contratação é de 180 (cento e oitenta dias) tem-se claro, pelo levantamento realizado da utilização de passagens nos últimos seis meses conforme anexo, que serão insuficientes. Se analisarmos a utilização da UFFS no primeiro semestre de 2017 foram aproximadamente 100 passagens aéreas utilizadas. Desta forma, por orientação do próprio Ministério, cada órgão deverá, prioritariamente adquirir as passagens pelo contrato atual de agenciamento (no nosso caso o contrato nº 27/2017) e nos casos de exaurimento destas quantidades, uma nova contratação de empresa para a prestação deste serviço de agenciamento de passagens aéreas deverá ocorrer de forma descentralizada para o atendimento de suas próprias necessidades. De fato, o prazo é exíguo para a realização de um processo licitatório e, as demandas por passagens aéreas institucionais certamente crescerão com o início do semestre letivo, período em que as atividades da instituição se intensificam o que leva a administração a providenciar de forma emergencial a referida contratação. Fica caracterizado deste forma a necessidade do órgão, porém a inviabilidade de realização de processo licitatório neste momento, tanto por falta de tempo para a realização do mesmo, quanto pelo fato de que a Central de Compras do MPOG realizará uma nova licitação a qual a UFFS poderá ser órgão participante.

### **2.1. Da Justificativa de Atendimento da Demanda em Caráter Emergencial Através de Dispensa de Licitação**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

A instituição necessita da aquisição de passagens aéreas nacionais pois trata-se de um serviço essencial para o desenvolvimento institucional. As mesmas são utilizadas pelos dirigentes da instituição quando necessitam participar de encontros ligados às suas áreas de atuação e, principalmente por docentes/pesquisadores que desenvolvem suas atividades ligadas ao ensino, pesquisa e extensão. Os campi da UFFS estão localizados no interior dos seus estados e, a única forma viável de deslocamento para os grandes centros é de forma aérea já que via rodoviária poderiam representar até dias de deslocamento.

**Informamos que as etapas previstas na IN nº 05/2017 relativas a contratação de serviços, como a etapa de Planejamento da Contratação/Estudos Preliminares e Gerenciamento de Riscos, não serão realizadas devido a urgência de realização desta contratação.** A mesma, encontra-se amparada no Art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/93 que prevê:

IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;

Não se trata efetivamente de calamidade, mas a ausência destes serviços, torna o desempenho das atividades institucionais inviáveis, podendo ocasionar diversos problemas institucionais. Além disso, a contratação emergencial ora em questão, está seguindo os parâmetros contidos no PE nº 01/2017 do MPOG que elaborou a contratação de agência de viagens para agenciamento de passagens, após uma intensa fase de planejamento, descrita no Termo de Referência deste processo. O mesmo atende uma vasta gama de órgãos e autarquias do Governo Federal e, atende inclusive a UFFS por meio do contrato nº 27/2017 e tem nos atendido de forma satisfatória, quanto suas cláusulas, obrigações, etc. De qualquer forma, anexamos a este documento o Mapa de Riscos relativos à Gestão Contratual.

## **2.2. Da Justificativa de Formação de Grupo**

A necessidade de se agrupar os itens se deve ao fato de que os mesmos se complementam entre si. O ganhador do item 1, cobrará pela emissão do bilhete, assim como pelo próprio bilhete emitido. Isso também ocorre nos casos de cancelamento ou remarcação, já que caso tenhamos esta necessidade, a mesma empresa que efetuou a compra deverá realizar estes procedimentos caso necessário. Não há como desvincular os itens neste tipo de serviço já que um deles cobra pela realização do serviço e outro é o repasse do bilhete para a companhia aérea contratada.

## **2.3. Da Justificativa do Quantitativo a ser Contratado**

Os quantitativos a serem contratados foram estimados de acordo com levantamento realizado



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

pelo servidor que atua junto ao sistema SCDP na UFFS, que buscou uma média mensal de passagens adquiridas nos últimos 12 meses, considerando também uma média destes valores e a quantidade de remarcações e cancelamentos realizados, anexada a este documento.

### **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** 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. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1** Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

#### **4.1.1. CONDIÇÕES GERAIS**

**4.1.1.1.** 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.

**4.1.1.2.** Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá login e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.

**4.1.1.3.** 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

www.uffs.edu.br

**4.1.1.4.** 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.

#### **4.1.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**4.1.2.1.** A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio do SCDP ou e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

**4.1.2.2.** Para recepcionar as solicitações por 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.

**4.1.2.3.** 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.

**4.1.2.4.** Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.

**4.1.2.5.** As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

**4.1.2.6.** 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.

**4.1.2.7.** A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

www.uffs.edu.br

**4.1.2.7.1.** O envio da relação citada é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

**4.1.2.8.** Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail ou 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.

**4.1.2.9.** 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.

**4.1.2.10.** As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações já previstas e outras necessárias para o atendimento da demanda.

#### **4.1.3. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS**

Este serviço compreende:

**4.1.3.1. 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, 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 APF;
- 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 APF.

**4.1.3.2. 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. 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;

Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;

- b) Tipo de viagem: nacional ou internacional;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

- 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;
- i) 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;
- l) CPF do passageiro;
- m) Telefone para contato do passageiro;
- n) Endereço eletrônico do passageiro;
- o) Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- p) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- r) Eventual deficiência do passageiro.

**4.1.3.2.1.** 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.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

www.uffs.edu.br

**4.1.3.3. 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.

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

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

**4.1.3.4.1.** 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.

**4.1.3.4.2.** 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.

#### **4.1.4. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS NACIONAIS**

**4.1.4.1.** 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 APF.

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

**4.1.4.3.** 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.

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

**4.1.4.5.** 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.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

**4.1.4.6.** 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.

**4.1.5 CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS**

Este serviço compreende:

**4.1.5.1.** Cancelamento originado pela extinção da demanda

**4.1.5.2.** 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.

**4.1.5.3.** 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.

**4.1.5.4.** Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:

- a) analisadas as cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;
- b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

**4.1.5.5.** 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.

**4.1.5.6.** 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.

**4.1.6 REEMBOLSO**

**4.1.6.1.** 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

**4.1.6.2.** 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.

**4.1.6.3.** 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.

**4.1.6.4.** 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.

**4.1.6.5.** 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).

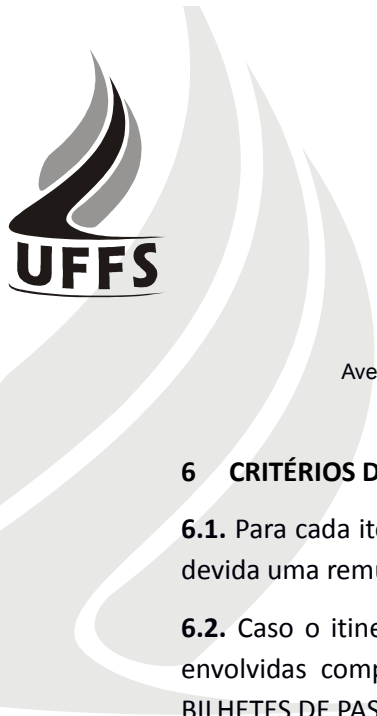
**4.1.6.6.** A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

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

**4.1.6.8.** O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

## **5 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1** Os serviços deverão ser executados com base nas condições estabelecidas no item 4 deste Termo de Referência.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

## 6 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

**6.1.** Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

**6.2.** Caso o itinerário da viagem contenha dois ou mais trechos e para prestar o serviço sejam envolvidas companhias aéreas distintas, a quantidade do item corresponderá ao número de BILHETES DE PASSAGEM emitidos, alterados ou cancelados.

**6.3.** Assim, serão devidas duas remunerações à CONTRATADA, quando a CONTRATANTE solicitar uma viagem de ida e volta da localidade "A" para a localidade "B", onde a ida e a volta sejam operadas por companhias aéreas distintas.

**6.4.** No caso de alteração do BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, será devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido.

**6.5.** O valor da fatura mensal será composto pelo somatório dos valores dos serviços prestados com os valores de repasse, que serão calculados da seguinte forma:

Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

$$ED = (Q \times P) + RE$$

Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

$$EI = (Q \times P) + RI + SG$$

Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS

$$AC = (Q \times P) + RD + M$$

Onde:

ED = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

EI = valor referente à emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS

INTERNACIONAIS

AC = valor referente à alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

Q = quantidade do item

P = preço unitário do item

RE = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

M = valor de multas

RI = valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

RD = valor de repasse de diferença tarifária

SG = valor de repasse dos SEGUROS VIAGEM

A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

- a) Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
- b) Valores referentes aos repasses dos BILHETES DE PASSAGEM (TARIFAS, multas e TAXAS DE EMBARQUE), separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
- c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
- d) Valores dos créditos;
- e) Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.

**6.6.** A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas à CONTRATADA, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

**6.7.** Conforme disposto nos artigos 113 ao 115-A do Decreto nº 18.955/1997, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

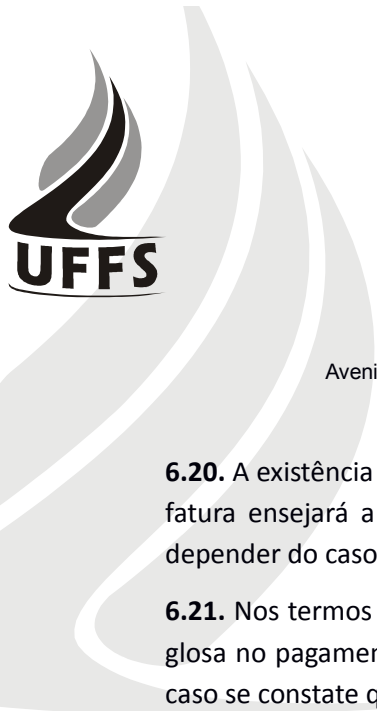
**6.8.** A fatura apresentada em arquivo eletrônico deverá conter certificado digital ICP-Brasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

**6.9.** A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

- 6.10.** Serão consideradas válidas para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP através dos protocolos de atendimentos dos canais de telefone e/ou e-mail.
- 6.11.** O pagamento da fatura será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente de sua titularidade, indicados pela CONTRATADA, ressalvados os casos dispostos no parágrafo 3º do artigo 5º da Lei nº 8.666/1993.
- 6.12.** A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.
- 6.13.** Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.
- 6.14.** Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.
- 6.15.** Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.
- 6.16.** O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante teste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.
- 6.17.** Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.
- 6.18.** Transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.
- 6.19.** Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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 à CONTRATANTE.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

[www.uffs.edu.br](http://www.uffs.edu.br)

**6.20.** A existência de multas pendentes de pagamento pela CONTRATADA quando da liquidação da fatura ensejará a compensação de valores, com a cobrança ou o repasse do remanescente, a depender do caso.

**6.21.** Nos termos do parágrafo 6º do artigo 35 da IN SLTI nº 2/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

**6.22.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como liquidada a ordem bancária para pagamento.

**6.23.** Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

**6.24.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**6.25.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos. Ademais, persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**6.26.** No momento do pagamento, serão efetuados a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

**6.27.** A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto no referido dispositivo legal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

**6.28.** Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

onde:

I= índice de atualização financeira; TX = taxa de juros de mora anual; EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela em atraso.

## **7 DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1** A execução dos serviços será iniciada imediatamente após a formalização do contrato.

## **8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

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

**8.1.1.** Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o estabelecido pelo edital e seus anexos;

**8.2** 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;

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

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





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

**8.4.1.** Conferir os valores a serem pagos à CONTRATADA, comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas companhias aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem, conforme previsto na Orientação Normativa SLTI nº 1/2014;

**8.5.** 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.

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

**8.7.** Disponibilizar à CONTRATADA, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a fazer solicitações de serviço:

- 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

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

**8.9.** Providenciar login e senha de acesso ao SCDP para os funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

## **9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**9.1** Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte o edital e anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

[www.uffs.edu.br](http://www.uffs.edu.br)

**9.2** 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;

**9.3** 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;

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

**9.4.1.** Os empregados responsáveis pelo atendimento deverão ser qualificados para a solução das solicitações;

**9.5** 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;

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

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

**9.8** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

**9.9** 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;

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

**9.11** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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;

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

- 9.13** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.14** 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.
- 9.15** Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.
- 9.16** As tentativas de contato telefônico com a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 01 (um) minuto;
- 9.17** As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.
- 9.18** 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.
- 9.19** Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 9.20** Prestar informações requeridas pelos usuários;
- 9.21** Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;
- 9.22** Atender, no prazo máximo de 2 e 4 horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS, respectivamente;
- 9.23** Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;
- 9.24** 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;
- 9.25** Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

- 9.26** Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 9.27** Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos;
- 9.28** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.29** Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE;
- 9.30** Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 9.31** Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.32** Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;
- 9.33** Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE imediatamente após a assinatura do contrato;
- 9.34** 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;
- 9.35** 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.
- 9.36** Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a APF não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 9.37** Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;
- 9.38** Reembolsar à APF, 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

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;

**9.39** Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à APF 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.

**9.40** 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;

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

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

## **10 DA SUBCONTRATAÇÃO**

**10.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **11 ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**11.1** 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffrs.edu.br

## **12 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

**12.1** 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.

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

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

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

**12.5** As disposições previstas neste item não excluem o disposto no Anexo IV - Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização da IN SLTI nº 2/2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

**12.6** A fiscalização de que trata este item 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 artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.

## **13 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

**13.1** 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

**13.2.** 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.

**13.3.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 20 (vinte) 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.

**13.3.1.** 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.

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

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

**13.4.1.** 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.

**13.4.2.** 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.

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





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações  
Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffs.edu.br

#### **14 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**14.1** A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei nº 10.520/2002, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

**14.2** Pela recusa em assinar o contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado referente à remuneração pelo serviço do AGENCIAMENTO DE VIAGENS, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.

**14.3** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**14.4** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar, as seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, quando praticar irregularidades de pequena monta, a critério da CONTRATANTE, desde que não configure infração mais grave, incluindo se:

- a1) Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- a2) dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE;

b) Multa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal estimado do contrato referente ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, se:

- b1) Descumprir o horário estabelecido para atendimento ou as condições nele previstas, por ocorrência;
- b2) Deixar de atender solicitação e orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às TARIFAS promocionais, por ocorrência;
- b3) Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, por ocorrência;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788

www.uffs.edu.br

- c) Multa de 2% (dois por cento) do valor mensal estimado do contrato referente ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, se realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de BILHETE DE PASSAGEM fora das condições e especificações estabelecidas neste contrato;
- d) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a APF 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 o contratado ressarcir os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 2 (dois) anos.

**14.5** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei nº 8.666/1993.

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

**14.7** 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 APF, observado o princípio da proporcionalidade.

**14.8** As multas devidas e/ou os prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

**14.9** As multas serão recolhidas em favor da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou, quando for o caso, inscritas na Dívida Ativa da União e cobradas judicialmente.

**14.10** A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa.

## **15 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes Encartes:

**15.1.1. ENCARTE A** – Minuta Contratual.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA  
Superintendência de Compras e Licitações

Avenida Fernando Machado, 108-E, Centro, Chapecó-SC, CEP 89802-112, 49 2049-3788  
www.uffrs.edu.br

Chapecó/SC, 01 de Março de 2018.

ROSÂNGELA FRASSÃO BONFANTI  
Chefe do Departamento de Importação e Compras Sustentáveis

Eu, **PÉRICLES LUIZ BRUSTOLIN**, Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura/Ordenador de Despesas, conforme disposto no inciso I, § 2º do Art. 7º da Lei 8.666/93, **APROVO** o presente Termo de Referência, visando a Contratação emergencial de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares domésticos, contemplando a emissão, alteração/cancelamento e repasse de valores das passagens aéreas, através de Dispensa de Licitação com base no Inciso IV Art. 24 da Lei 8.666/93, conforme as especificações e dados constantes no Termo de Referência ora aprovado.

Chapecó/SC, 01 de Março de 2018.

PÉRICLES LUIZ BRUSTOLIN  
Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura  
Ordenador de Despesas