



AGÊNCIA BRASILEIRA DE PROMOÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO
 SCN Quadra 2 - Bloco G, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70712-907
 Telefone: 61 2023-8500 - <http://www.embratur.com.br>

EDITAL Nº 10/2022

Processo nº 72100.002144/2021-16

Brasília, 12 de abril de 2022.

A AGÊNCIA BRASILEIRA DE PROMOÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO - EMBRATUR, instituída pelo Decreto nº 10.172, de 11 de dezembro de 2019, sediada no SCN, Quadra 02, Bloco G, Brasília-DF – CEP 70.712-90, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, para registro de preços, do tipo **menor preço por lote**, sob a forma de execução indireta, nos termos do art. 5º, §1º, inciso IV, do seu Manual de Licitações e Contratos, publicado em 15 de setembro de 2021; da Lei nº 13.303, de 30 de Junho de 2016; da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019; do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e das exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 10 de maio de 2022.

Horário: 10:00h

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

UASG: 927988

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação eventual por intermédio de Registro de Preços de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem nacional e internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (Self-Booking), para atender as necessidades da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, na promoção do turismo nacional e internacional, conforme as quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e detalhamento dos serviços descritos no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2. A licitação será dividida em 2 (dois) lotes, formados por 04 (quatro) itens para cada lote, conforme tabela constante no Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL de cada lote, observadas as exigências contidas neste edital e seus anexos quanto às especificações do objeto.

1.4. O valor estimado da contratação:

LOTE 1

	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento (R\$)	Valor Total do Agenciamento (R\$)
1	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	350	10,00	3.500,00
2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos	50	10,00	500,00
3	Repasse - VOOS DOMÉSTICOS	350	1.278,99	447.646,50
4	Repasse - SEGURO VIAGEM NACIONAL	350	47,00	16.450,00

LOTE 2

	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento	Valor Total do Agenciamento (R\$)
5	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais	450	10,00	4.500,00
6	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais	50	10,00	500,00
7	Repasse - VOOS INTERNACIONAIS	450	10.586,22	4.763.799,00
8	Repasse - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	450	485,06	218.277,00

Obs: Os valores referente aos itens 3,4,7 e 8 do Lote 1 e 2 desta licitação são fixos.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes ao órgão gerenciador e aos participantes, bem como as eventuais adesões são as que constam do **ANEXO III- MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**, deste edital.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros, tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados, 3 (três) dias antes da abertura do pregão.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.1.2.1. A licitação será de ampla participação.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos com a EMBRATUR, União, Estados, Distrito Federal e Municípios;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.6. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.7. cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da EMBRATUR;

4.2.8. declarados inidôneos pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

4.2.9. constituídos por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

4.2.10. cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

4.2.11. constituídos por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

4.2.12. cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

4.2.13. que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

4.2.14. que sejam sociedades cooperativas;

4.2.15. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste instrumento convocatório ou para provocar confusão patrimonial, sendo estendidos todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica aos seus administradores e sócios com poderes de administração, observados o contraditório e a ampla defesa (redação conforme artigo 14, da Lei nº 12.846/2013).

4.3. Aplica-se a vedação prevista no item 4.2. acima:

4.3.1. à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

4.3.2. a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

4.3.2.1. dirigente(s) da EMBRATUR;

4.3.2.2. empregado da EMBRATUR cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

4.3.2.3. autoridade do ente público a que a EMBRATUR esteja vinculada.

4.3.3. à empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a EMBRATUR há menos de 6 (seis) meses.

4.4. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.4.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.4.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.4.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.4.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.4.3. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.4.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.4.5. que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

4.4.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.7. que os serviços/produtos serão prestados/fornecidos por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.5. A declaração falsa do Licitante, relativa ao cumprimento de qualquer condição, sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no Edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio de tal documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema.

5.3.1. Os documentos de habilitação extraídos do SICAF ficarão disponíveis aos interessados no processo SEI que estará com vistas franqueadas na fase recursal.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.7. Não será estabelecida, nesta fase de cadastramento das propostas, ordem de classificação final entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após o término da fase de lances.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, conforme modelo de Proposta Comercial, constante do Anexo II deste Edital.

6.1.1. a licitante deverá complementar o Anexo II com os seguintes dados básicos da empresa:

- a) Razão Social
- b) Nome Fantasia
- c) Inscrição do CNPJ
- d) Inscrição Estadual/Municipal
- e) Endereço completo
- f) Telefone e endereço eletrônico.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços ou fornecimento dos materiais, objeto deste Edital, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha da Proposta Comercial, conforme Anexo II deste documento.

6.3.1. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados abaixo:

6.3.1.1. alteração do Termo de Referência pela EMBRATUR;

6.3.1.2. superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;

6.3.1.3. interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da EMBRATUR;

6.3.1.4. aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos neste Edital e no Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR;

6.3.1.5. impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela EMBRATUR em documento contemporâneo à sua ocorrência;

6.3.1.6. omissão ou atraso de providências a cargo da EMBRATUR, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da CONTRATANTE, a EMBRATUR deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, através de acordo entre as partes.

6.4. Serão retidos na fonte os percentuais de tributos estabelecidos na legislação vigente.

6.5. A apresentação das propostas implica, obrigatoriamente, no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.6. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.7. O prazo de validade da proposta **não será inferior a 90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação.

6.8. Poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem valores por item ou global superiores ao respectivo Valor de Referência, após a fase de lances, dependendo do caso concreto e justificadamente.

6.8.1 Poderão também ser aceitas as propostas que apresentarem valores por item ou global superiores ao respectivo Valor de Referência, após a fase de lances, dependendo do caso concreto e justificadamente.

6.8.2. Também poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem o prazo de validade inferior ao previsto no subitem 6.7, quando não houver acordo para o ajustamento de tal validade.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas neste Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com possibilidade de acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para a troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo total do lote.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.6.1. Na competição, não serão aceitos contatos telefônicos, ou via e-mail, com o Pregoeiro e com a equipe de apoio, inclusive para pedidos de exclusão de lances dados equivocadamente, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, já que tal ato configura a identificação da licitante durante a fase de lances, o que é proibido pelas normas.

7.6.1.1. **Não** serão aceitos pedidos para exclusão de lances dados equivocadamente. Assim, o licitante deverá honrar o lance, após convocação do pregoeiro via *chat*, sob pena de desclassificação.

7.6.1.2 O Pregoeiro poderá fazer a exclusão de valores manifestamente inexequíveis durante a própria etapa de lances no Comprasnet, desde que justificado.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. Será adotado, para o envio de lances no pregão eletrônico, o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final fechado.

7.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que, transcorrerá o período de tempo de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.10. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.10.1. Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.11.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12. Poderá o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.

7.13. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.17. O critério de julgamento adotado será o **Menor Preço por lote**, conforme definido neste edital e seus anexos.

7.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.19. As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.20. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.21. Caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.22. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio ELETRÔNICO NO COMPRASNET entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.23. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.24. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será realizado pelo (sistema) Comprasnet, assegurando a preferência, sucessivamente, aos serviços ou à aquisição de bens:

7.24.1. produzidos ou prestados no País;

7.24.2. produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

7.24.3. produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.4. produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.25. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.26. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital. O prazo para resposta via chat do licitante será de 05 (cinco) minutos, caso não haja manifestação será considerado o lance final registrado por último no Comprasnet.

7.26.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.26.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já

apresentados.

7.26.2.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido no subitem 7.26.2 por igual período, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.28. Os itens 3,4,7 e 8 desta licitação são fixos e não serão objeto de lances.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto:

8.1.1. à adequação ao objeto de acordo com o parágrafo único do art. 7º, e § 9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019; e

8.1.2. à compatibilidade do preço em relação ao valor de referência estipulado para a contratação.

8.2. A Proposta de Preço deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, conforme modelo discriminado no Anexo II deste Edital, abrangendo todos os custos nelas indicadas, no prazo de 02 (duas) horas contadas a partir da solicitação do pregoeiro, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.2.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo por igual período do subitem 8.2 estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.2.2. O licitante que não encaminhar a proposta no prazo de 02 (duas) horas será desclassificado.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que:

8.3.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital;

8.3.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.3.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.3.4. contenham lances **para os itens 3,4,7 e 8 dos Lote 1 e 2 do item 1.4.**

8.3.5. apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3.5.1. Será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.3.5.1.1. o licitante não conseguir comprovar a exequibilidade da proposta para executar a contento o objeto, através de apresentação de documentos complementares, como contratos, notas fiscais, empenhos e outros, sob pena de desclassificação;

8.3.5.1.2. for insuficiente para a cobertura dos gastos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os referidos custos diretos e indiretos, quando apresentados pela licitante a pedido do Pregoeiro.

8.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP Nº 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.4.1. As diligências poderão ser realizadas em qualquer fase da licitação, tanto pelo Pregoeiro como pela Autoridade Competente, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

8.5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da proposta de preço, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.6.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo por igual período do subitem 8.7 estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.7.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as Propostas de Preços readequadas com o valor final ofertado.

8.8. Todos os dados informados pelo licitante em sua Proposta deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.9. Erros no preenchimento da Proposta de Preço não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A Proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo de 02 (duas) horas, desde que não haja majoração do preço.

8.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.9.2. Caso a empresa venha a majorar o preço da proposta, não sanar os vícios ou tenha as justificativas não aceitas pelo Pregoeiro, terá a sua proposta recusada.

8.9.3. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo por igual período do subitem 8.9 estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.11. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.12. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no *chat* a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.13. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso

8.14. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedor - SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU); e

e) Para a consulta de licitantes pessoa jurídica, poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d”, acima, pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e, também, de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares e, caso seja confirmado, o licitante será desclassificado.

9.1.2.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação em processo administrativo a ser aberto para esta finalidade.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.3.1 Constatada a ocorrência de impeditivos indiretos de licitar e contratar no cadastro da empresa no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, será aberto processo administrativo para aplicação da desconsideração da personalidade jurídica, com direito contraditório e a ampla defesa, do conforme Acórdão TCU nº 1831/2014 – Plenário, dispondo que a constituição de nova sociedade com sócios em comum ou a existência de elementos que indique o uso de pessoas jurídicas distintas com o mesmo objeto social e com os mesmos sócios, ambos os casos em substituição a outra empresa declarada inidônea para licitar com a Administração Pública, com o objetivo de burlar a aplicação da sanção administrava, constitui abuso de forma e fraude à Lei de Licitações Lei nº 8.666/93, de modo a possibilitar a aplicação da teoria da desconsideração da personalidade jurídica para estenderem-se os efeitos da sanção administrava à nova sociedade constituída.

9.1.4. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, no caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômico-financeira e à habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018, mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada, sob pena de inabilitação;

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará na inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

9.2.3.1 O Pregoeiro consultará o portal do SICAF na página do Compras Governamentais, do licitante que apresentou o lance mais vantajoso, extraindo a Declaração de Situação, juntamente com os documentos de habilitação, através de download, disponível na consulta níveis de cadastramento, sendo logo incluídos no processo SEI que ficará com vistas franqueadas aos interessados na fase recursal.

9.2.3.1.1. Este procedimento só ocorrerá caso não conste os documentos no anexo enviado no Comprasnet no cadastro da proposta.

9.2.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento dos documentos de habilitação, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.3.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo por igual período do subitem 9.3 estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes às certidões fiscais federais, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilitação jurídica

9.8.1. cédula de identidade do representante legal da empresa;

9.8.2. prova de registro no órgão competente, no caso de empresário individual;

9.8.3. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, no caso de sociedade empresária ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI;

9.8.4. ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, no caso de Sociedade Anônima ou Limitadas, quando for o caso.

9.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual ou Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.9.8. A documentação a que se refere o item 9.9 poderá ser exigida em qualquer fase da execução contratual ou Ordem de Serviço ou Fornecimento, sendo que sua falta será imediatamente comunicada à CONTRATADA para sanar a irregularidade, sob pena de aplicação de penalidade e/ou rescisão contratual.

9.10. Qualificação econômico-financeira:

9.10.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

9.10.1.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.10.1.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa, mediante a obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de, **no mínimo, 10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação.

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo licitante melhor classificado para o Lote 1, será a apresentação de:

9.11.1.1. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;

9.11.1.2. Um ou mais atestados de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS, considerando-se as estimativas deste Termo de Referência;

9.11.1.3. Os(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

9.11.1.4. Atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura desta licitação, sendo que em períodos concomitantes serão computados uma única vez;

9.11.2. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo licitante melhor classificado para o Lote 2, será a apresentação de:

9.11.2.1. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;

9.11.2.2. Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora;

9.11.2.3. Ressalta-se que a licitante deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de crédito comprovadas na ocasião da licitação, sob pena de rescisão contratual;

9.11.2.4. Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras citadas no subitem 8.1.31. do Termo de Referência e dos principais sistemas GDS, *Global Distribution System* disponíveis no mercado;

9.11.2.4.1. Um ou mais atestados de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS INTERNACIONAIS, considerando-se as estimativas deste Termo de Referência;

9.11.2.5. Os(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB;

9.11.2.6. Atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura desta licitação, sendo que em períodos concomitantes serão computados uma única vez.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado:

9.12.1. da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual ou municipal;

9.12.2. da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.13. As Microempresas (ME) ou Empresas de pequeno Porte (EPP), ainda que sejam enquadradas no SIMPLES, deverão apresentar os documentos citados no item 9.10.

9.13.1. No caso de contratações para o fornecimento de bens para pronta entrega ou para a locação de materiais, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências deste Edital.

9.15. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.16. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização.

9.16.1. O prazo de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado por igual período, a critério da CONTRATANTE, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.16.2. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação;

9.16.2.1 Se, na ordem de classificação de que trata o subitem anterior, seguir-se outra microempresa ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no *chat* a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18. Será inabilitado o licitante que não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19. Em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor, conforme subitem 7.26.2, deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas; dados da licitante: nome e/ou razão social, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail); número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; assinatura do representante legal da empresa na última folha e rubrica nas demais preferencialmente em papel timbrado da empresa;

10.1.2. conter a indicação do banco, do número da conta corrente e da agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à CONTRATADA, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, com o valor unitário em algarismos e o valor total em algarismos e por extenso.

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço total, prevalecerá o prescrito no subitem 7.6.1., que determina como as propostas deverão ser ofertadas.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer os termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação, precisamente no site Comprasnet.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de, no mínimo, 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Inicialmente, o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso;

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito;

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vistas imediatas dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

- 11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço eletrônico www.sei.embratur.com.br.
- 11.4.1. O acesso de usuário externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da EMBRATUR, para vistas ao processo, exigirá um pré-cadastro;
- 11.4.2. Para realizar o pré-cadastro o representante da empresa deverá encaminhar um e-mail para o endereço eletrônico pregoeiro@embratur.com.br, solicitando acesso ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da EMBRATUR para vistas ao processo, anexando a cópia do Registro Geral (identidade), do CPF e do comprovante de residência;
- 11.4.3. O cadastramento somente será efetivado após o encaminhamento e a análise da documentação solicitada pela Administração do SEI na EMBRATUR;
- 11.4.4. Assim que o cadastro for aprovado, o usuário externo receberá um e-mail com a devida informação e instruções para acesso;
- 11.4.5. Ao endereço do e-mail pregoeiro@embratur.com.br deverão ser encaminhadas todas as disponibilizações de acesso aos documentos no SEI/EMBRATUR pertinentes à fase recursal;
- 11.4.6. Cada usuário externo no SEI/EMBRATUR deve solicitar seu cadastro individualmente;
- 11.4.7. Todos os dados, documentos, e-mail e senha fornecidos devem ser obrigatoriamente de titularidade do usuário externo que está sendo cadastrado no SEI;
- 11.4.8. O *login* e a senha gerados são sigilosos, pessoais e intransferíveis, sendo responsabilidade do titular a sua salvaguarda para todos os efeitos legais. Não é oponível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta através das funcionalidades "Reabrir Pregão" ou "Voltar Fase/Ata Complementar" nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Reabrir Pregão:

a) Na suspensão temporária administrativa dos trabalhos em função dos seguintes motivos:

- I - horário de almoço;
- II - término do expediente;
- III - exame de conformidade;
- IV - análise de propostas e documentação de habilitação;
- V - realização de diligências;
- VI - Ordem Administrativa de controle interno e/ou externo; e
- VII - outros que vierem a ocorrer na sessão, passíveis de interrupção.

b) Na suspensão temporária em função de ordem emanada pelo poder judiciário.

b1) Quando da condução da fase pública do pregão eletrônico, a partir da sessão inicial de lances até o resultado final do certame, deverá sempre ser avisado, previamente, via sistema (chat), a suspensão temporária dos trabalhos, bem como a data e o horário previstos de reabertura da sessão para o seu prosseguimento, em atendimento aos princípios, em especial os da publicidade e da razoabilidade, estabelecidos no art. 2º do Decreto nº 10.024/2019.

12.1.2. Voltar Fase/Ata Complementar:

a) Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

b) Quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Neste caso, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

b1) Todos os licitantes serão convocados através de e-mail disparados pelo Comprasnet para acompanhamento da reabertura da nova sessão.

b2) A convocação por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1. A CONTRATADA, no prazo de **10 (dez) dias** 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. 39 do Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

14.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

14.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Agência a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

14.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias posterior ao término da vigência contratual.

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

14.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

14.3.2. Prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

14.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Agência à CONTRATADA; e

14.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

14.4. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

14.4.1. Caução em dinheiro; ou

14.4.2. Seguro-garantia; ou

14.4.3. Fiança bancária.

14.5. 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, inclusive quanto aos prazos previstos no item 14.1.

14.6. 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 a partir da data em que for notificada.

14.7. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

14.8. Será considerada extinta a garantia:

14.8.1. 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;

14.8.2. Ao fim do prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

15.2. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado 1(uma) única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(es), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.3. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

15.3.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame.

16. DO TERMO DE CONTRATO

16.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

16.2.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela EMBRATUR.

16.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, **prorrogáveis** conforme previsão no instrumento contratual ou no Termo de Referência, anexo I deste Edital.

16.4. Previamente à contratação, a EMBRATUR realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da EMBRATUR, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.5. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

16.5.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste edital e anexos.

16.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital, estiver impedida de contratar, conforme disposto no subitem 16.4 ou se recusar a assinar o contrato, a EMBRATUR, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após feita a negociação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, a comprovação dos requisitos para habilitação, assinar o contrato.

17. DO REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um 1 (um) ano contado da **data limite para a apresentação das propostas**.

17.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 1 (um) ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

17.3. Somente sobre os itens referentes ao agenciamento de viagens incidirão o reajustes dos preços, uma vez que os preços das passagens aéreas e seguro viagem são meros repasses e são praticados respectivamente pelas companhias aéreas e pelas seguradoras.

17.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.6. as aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

17.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de Termo Aditivo.

17.9. Fica garantida a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro dos valores contratuais, que deverá prever os meios de prova das novas definições de mercado que ensejem o desequilíbrio econômico do contrato, corroborados por planilhas de custos.

18. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que será exercido por um representante da CONTRATANTE.

18.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

18.3. A fiscalização do contrato, 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.

18.4. O representante da EMBRATUR anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

18.5 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

18.6. Após a fiscalização dos serviços prestados, o gestor ou, na ausência deste, o gestor substituto indicará à CONTRATADA que os serviços estão em conformidade com as especificações do Termo de Referência e que está autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura, sendo que o recebimento se materializará com o atesto da unidade requisitante.

18.7. A indicação de conformidade da execução do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

19.1. São obrigações da CONTRATANTE:

19.1.1. Exigir o recebimento do objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

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

19.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por meio de colaborador 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;

19.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

19.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber;

19.1.6. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

19.2. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

19.3. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do colaborador formalmente designado para a gestão do contrato, que de tudo dará ciência à Diretoria de Gestão Corporativa.

19.4. Disponibilizar à CONTRATADA, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos colaboradores credenciados da Coordenação de Viagens;

- a) Nome;
- b) Unidade de vinculação;
- c) Cargo/função;
- d) Número do CPF.

19.5. 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.

19.6. São obrigações da CONTRATADA:

19.6.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência, sua proposta e contrato com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade exigidas;

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

19.6.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à EMBRATUR, devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE em sua integralidade;

19.6.3.1. Em caso de ocorrência do previsto no item 19.6.3, a CONTRATANTE ficará autorizada a descontar da garantia exigida no item 14 do Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

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

19.6.5. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

19.6.6. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso aos documentos relativos à execução do serviço;

19.6.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

19.6.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

19.6.9. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

19.6.10. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

19.6.11. Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento;

19.6.12. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias;

19.6.13. 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;

19.6.14. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

19.6.15. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de agenciamento de viagens;

19.6.16. Atender, no prazo máximo de 2 (duas) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens nacionais;

19.6.17. Atender, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens internacionais;

19.6.17.1. Para os casos previstos no subitem 6.2.1.2. do Termo de Referência, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.

19.6.18. 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;

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

19.6.20. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;

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

19.6.22. 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;

19.6.23. 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;

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

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

19.6.26. Reembolsar à Embratur 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;

19.6.26.1. Tal obrigação de reembolso permanece mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à CONTRATANTE se dará mediante a utilização de depósito em conta corrente em favor da CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada.

19.6.26.2. 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;

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

19.6.27. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas no Termo de Referência;

19.6.28. Realizar quando solicitado pela CONTRATANTE, sem custo adicional, reservas de assento conforme disponibilização nos voos;

19.6.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

19.6.30. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência;

19.6.31. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, 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, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIRMAROC, CONDOR FLUGDIENST, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, AVIANCA COSTA RICA , MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS, TACA PERU, AVIANCA EL SALVADOR, QUANTAS, SINGAPORE AIRLINES, CATAY PACIFIC.

20. DO PAGAMENTO

20.1. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “ATESTO” pelo gestor ou, na sua ausência, pelo gestor Substituto do contrato na nota fiscal/fatura apresentada.

20.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à demanda, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

20.2.1. 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.

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

20.4. Antes do pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta aos documentos comprobatórios da regularidade fiscal e trabalhista, quando for o caso.

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

20.6. Após o atendimento de todas as exigências supramencionadas e aguardado o trâmite processual da Embratur a Coordenação Financeira deverá efetuar o pagamento **em até 10 (dez) dias úteis**, após o recebimento do referido processo.

20.7. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.1 do Termo de Referência prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

20.8. 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.

20.8.1. 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, mantida a obrigação contida nos itens 6.2.2 e 6.4.2 do Termo de Referência;

20.8.2. 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.

20.9. De acordo com as definições contidas nos subitens 3.1.4. e 3.1.6. do Termo de Referência, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de *CODESHARE*, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.

20.10. 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:

20.10.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS: $ED = (Q \times P) + RE$

20.1.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS: $EI = (Q \times P) + RI + SG$

20.10.3. 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

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

20.11. 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.

20.11.1. 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, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

20.11.2. 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.

20.11.3. 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.

20.12. Os serviços cujo detalhamento não contiverem as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

20.13. 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.

20.13.1. 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.

20.14. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

20.15. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

20.15.1. transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

20.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento conforme prazo indicado no item 20.6, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \left(\frac{6}{365} \right)$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	------------------------------------	--

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, injustificadamente, não assinar o termo de contrato, apresentar documentação falsa, deixar de entregar os documentos exigidos no certame, não mantiver a proposta, cometer fraude fiscal ou comportar-se de modo inidôneo, ficará sujeito às seguintes sanções:

21.1.1. O Licitante quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta injustificadamente, não assinar o termo de contrato, observando-se o direito ao contraditório e ampla defesa, ficará sujeita às penalidades previstas abaixo:

I - multa de 1 % (um por cento) sobre o valor estimado de cada contrato;

II - suspensão de licitar com a EMBRATUR por 2 (dois) anos.

21.2. A aplicação de sanção fica condicionada ao trânsito de processo administrativo sancionador, que garantirá o contraditório e a ampla defesa.

21.3. A licitante que, durante o transcorrer do certame, apresentar documentação falsa, deixar de entregar os documentos exigidos no certame, não mantiver a proposta, cometer fraude fiscal ou comportar-se de modo inidôneo, observando-se o direito ao contraditório e ampla defesa, ficará sujeita às penalidades previstas abaixo:

I - Suspensão temporária de participação de licitações e de assinar contrato com a EMBRATUR pelo prazo de até 02 (dois) anos:

II - multa de 1 % (um por cento) sobre o valor estimado de cada contrato;

III - multa de 2 % (dois por cento) sobre o valor estimado de cada contrato;

a) Suspensão por até 06 (seis) meses – inciso I:

a1 - Perturbação de qualquer ato na sessão da licitação, seja por mensagens via *chat*, por e-mail e/ou ligações telefônicas;

a2 - Não cumprir os requisitos de habilitação, após a análise de aceitação da proposta, quando o licitante houver declarado que os atendia.

b) Suspensão por até 12 (doze) meses e multa de 1% - incisos I e II:

b1 - Desistir de proposta, salvo por justo motivo decorrente de fato superveniente;

b2 - Solicitar sua própria inabilitação, após a fase de lances, no pregão, salvo por justo motivo decorrente de fato superveniente;

b3 - Arguir a inexequibilidade dos próprios preços;

b4 - Não apresentar nova proposta no prazo estabelecido pelo pregoeiro, adaptada ao valor ofertado na fase de lances ou ao obtido mediante negociação;

b5 - Interpor recurso manifestamente protelatório.

c) Suspensão por até 24 (vinte e quatro) meses e multa de 2% - Inciso I e III:

c1 - Recusa do licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, em assinar ou aceitar o contrato, ou retirar o instrumento equivalente.

c2 - Prática de ato inidôneo visando frustrar os objetivos da licitação, a exemplo de conluio entre empresas;

c3 - Apresentação de documentos fraudulentos, adulterados, falsos ou falsificados;

c4 - Fizer declaração falsa, ainda que parcialmente, quanto a qualquer dos requisitos de habilitação exigidos e/ou quanto ao cumprimento de quaisquer das demais exigências previstas no respectivo Edital e seus anexos;

c5 - Cometer fraude fiscal;

c6 - não assinar a Ata de Registro de Preços.

21.4. A dosimetria da sanção deve levar em consideração as razões de fato e de direito apresentadas pela CONTRATADA, a gravidade e abrangência de prejuízos potenciais ou materializados para a EMBRATUR, a reprovabilidade da conduta, devendo respeitar ordem taxativa prevista no artigo 46 do Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR, sendo advertência a mais branda e a suspensão de licitar a mais grave.

21.5. A sanção de multa pode ser aplicada concomitantemente com as demais, sempre que se identificar ganho patrimonial à empresa ou prejuízos significativos à EMBRATUR.

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a Ata de Registro de Preços ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

23. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

23.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do endereço eletrônico pregoeiro@embratur.com.br.

23.1.1. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos;

23.1.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo Comprasnet e vincularão os participantes do pregão e a EMBRATUR.

23.2. Qualquer pessoa poderá solicitar a impugnação dos termos do Edital do pregão, por meio do endereço eletrônico pregoeiro@embratur.com.br, em qualquer horário, ou presencialmente, por petição dirigida ou protocolada no endereço SCN Quadra 02 Bloco G, Brasília-DF – CEP 70.712-90, das 09:30h às 12:00h e das 14:00h às 17:30h, na forma prevista no Edital, em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

23.2.1. A impugnação não possui efeito suspensivo, isto é, não suspende automaticamente os prazos previstos no certame;

23.2.2. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de recebimento do pedido de impugnação;

23.2.3. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame;

23.2.4. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

23.3. O pedido de esclarecimento e o de impugnação são procedimentos distintos, atos separados que não podem ser cumulados, não sendo permitida a conversão do pedido de esclarecimento em impugnação ao edital.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. Da sessão pública do pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico do Comprasnet.

24.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

24.3. Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

24.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

24.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

24.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da EMBRATUR, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

24.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a EMBRATUR não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

24.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Além disso, somente se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na EMBRATUR.

24.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

24.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste edital.

24.11. O edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos www.comprasgovernamentais.gov.br e www.embratur.com.br/editais/.

24.12. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Resolução nº 17, de 09 de Setembro de 2021 que aprova o Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR.

24.13. Mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, este procedimento licitatório será anulado se ocorrer ilegalidade em seu processamento e poderá ser revogado, em qualquer de suas fases, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

24.13.1. A nulidade do procedimento licitatório induz à do contrato.

24.13.2. O CONTRATANTE poderá cancelar de pleno direito a Nota de Empenho que vier a ser emitida em decorrência desta licitação, bem como rescindir o contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados o contraditório e a ampla defesa, caso a adjudicação seja anulada, em virtude de qualquer dispositivo legal que a autorize.

24.14. Integram este edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO III - MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DO CONTRATO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO

1.1. Contratação eventual por intermédio de Registro de Preços de Serviços de Agenciamento de Viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem nacional e internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (Self-Booking), para atender as necessidades da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, na promoção do turismo nacional e internacional:

LOTE 1: VOOS DOMÉSTICOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE
1	EMIÇÃO DE BILHETES DOMÉSTICOS - VOOS DOMÉSTICOS.	ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO.
2	ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS - VOOS DOMÉSTICOS	ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

LOTE 2: VOOS INTERNACIONAIS		
ITEM	DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE

1	EMIÇÃO DE BILHETES INTERNACIONAIS - VOOS INTERNACIONAIS.	ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO.
2	ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS - VOOS INTERNACIONAIS	ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

1.1.1. Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentária e financeira do Embratur, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas, os lotes 1 e 2 do quadro do subitem 1.1. também serão compostos 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 conforme discriminado no quadro abaixo:

LOTE 1 (COMPLEMENTO)		
ITEM	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	O ITEM COMPREENDE
3	REPASSE - VOOS DOMÉSTICOS	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 ADQUIRIDOS
4	REPASSE - SEGURO VIAGEM NACIONAL	VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS

LOTE 2 (COMPLEMENTO)		
ITEM	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	O ITEM COMPREENDE
3	REPASSE - VOOS INTERNACIONAIS	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 INTERNACIONAIS ADQUIRIDOS
4	REPASSE - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS

1.1.2. DAS ESTIMATIVAS DE CONSUMO PARA VOOS DOMÉSTICOS:

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATAÇÃO
EMIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGENS DOMÉSTICOS - VOOS DOMÉSTICOS	350
ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES DOMÉSTICOS	50
REPASSE - VOOS DOMÉSTICOS	350
REPASSE SEGURO VIAGEM NACIONAL	350

1.1.3. DAS ESTIMATIVAS DE CONSUMO PARA VOOS INTERNACIONAIS:

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA DA CONTRATAÇÃO
EMIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGENS - VOOS INTERNACIONAIS	450
ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE BILHETES INTERNACIONAIS	50
REPASSE - VOOS INTERNACIONAIS	450
REPASSE SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	450

1.1.4. DOS VALORES ESTIMADOS PARA REPASSE

DESCRIÇÃO RESUMIDA	VALOR UNITÁRIO
REPASSE - VOOS DOMÉSTICOS	1.278,99
REPASSE - VOOS INTERNACIONAIS	10.586,22
REPASSE - SEGURO VIAGEM NACIONAL	47,00
REPASSE - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	485,06

1.1.4.1. Os valores médios referentes aos repasses de voos domésticos, voos internacionais e seguro viagem foram obtidos pela média dos preços praticados no ano de 2021.

1.2. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.

1.3. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 05 (cinco) anos.

2. DO FUNDAMENTO LEGAL

2.1. Lei nº 13.303/16 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública.

- 2.2. Lei nº 14.002/20 - Instituição da Agência Brasileira de promoção Internacional do Turismo - Embratur.
- 2.3. Manual de Licitações e Contratos da Embratur - Resolução CDE nº 17, de 09 de Setembro de 2021.
- 2.4. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.
- 2.5. Lei nº 12.974, de 15/05/2014 - Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo.
- 2.6. Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de dados (LGPD).
- 2.7. Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, dispõe sobre condições gerais de transporte Aéreo.
- 2.8. Instrução Normativa nº 004/2021, aprovada pela Resolução DIREX nº 19, de 09/09/de 2021 - Regulamenta viagens corporativas no âmbito da Embratur.
- 2.9. Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados;
- 2.10. Orientação Normativa SLTI nº 1/2014;
- 2.11. Decreto nº 18.955/1997 - Regulamenta o Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS.

3. DAS DEFINIÇÕES:

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

- 3.1.1. AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;
- 3.1.2. 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;
- 3.1.3. ATA – ata de registro de preços, documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, ÓRGÃOS e ENTIDADES participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas, na forma estabelecida no Decreto nº 7.892/2013;
- 3.1.4. 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;
- 3.1.5. 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;
- 3.1.6. CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- 3.1.7. CONTRATADA – fornecedor registrado que firmar contrato com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto da licitação;
- 3.1.8. CONTRATANTE – a ENTIDADE que firmar contrato com fornecedor registrado;
- 3.1.9. ENTIDADE – unidade dotada de personalidade jurídica própria;
- 3.1.10. 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;
- 3.1.11. 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 assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;
- 3.1.12. 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;
- 3.1.13. NO-SHOW - não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;
- 3.1.14. GERENCIADOR – ENTIDADE responsável pela condução do conjunto de procedimentos para o registro de preços e gerenciamento da ATA dele decorrente;
- 3.1.15. 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;
- 3.1.16. 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;
- 3.1.17. 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;
- 3.1.18. 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;
- 3.1.19. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- 3.1.20. TR – Termo de Referência;
- 3.1.21. TOUR CODE - código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;
- 3.1.22. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- 3.1.23. UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional da ENTIDADE que demanda o serviço;
- 3.1.24. 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;
- 3.1.25. 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.
- 3.1.26. SELF-BOOKING: Ferramenta digital de Gestão Corporativa que permite agregar em um só lugar todos os processos referentes ao planejamento de uma viagem corporativa.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1. A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de agenciamento de viagens compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras,

nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (Self-Booking), para atender às necessidades a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, na promoção do turismo nacional e internacional.

5. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação justifica-se pelos seguintes motivos:

5.1.1. A Embratur tem como objetivo planejar, formular e implementar ações de promoção comercial de produtos e destinos turísticos brasileiros no exterior e lhe compete:

5.1.1.1. Formular, implementar e executar as ações de promoção, marketing e apoio à comercialização de destinos, produtos e serviços turísticos do País no exterior;

5.1.1.2. Realizar, promover, organizar, patrocinar e participar de eventos relacionados com a promoção e o apoio à comercialização da oferta turística brasileira para o mercado externo no País e no exterior;

5.1.1.3. Propor às autoridades competentes normas e medidas necessárias à execução da Política Nacional de Turismo, quanto aos seus objetivos e às suas competências em relação ao turismo internacional, além de executar as decisões que lhe sejam recomendadas pelo Conselho Deliberativo;

5.1.1.4. Articular-se com os agentes econômicos e com o público potencialmente interessado nos destinos, produtos e serviços turísticos brasileiros a serem promovidos no exterior.

5.1.2. Neste sentido a realização das viagens em conjunto com as demais ações da instituição, visa o cumprimento da missão que é promover internacionalmente a imagem do Brasil para incrementar a entrada de visitantes e consequentemente impulsionando a economia do país.

5.1.3. Os serviços que se pretende contratar são considerados comuns, de natureza continuada e necessários para garantir o cumprimento da missão que é promover internacionalmente a imagem do Brasil, não podendo sofrer solução de continuidade, fato que acarretaria prejuízos às atividades vinculadas à missão da Embratur.

5.1.4. 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.

5.1.5. Justifica-se, ainda, tendo em vista o Parecer nº 9/2021/GJ/DGC/PRESI, o qual recomenda que a área demandante inicie abertura de novo procedimento licitatório, a fim de adequação à Resolução do CDE nº 01/2019, (0139989).

5.1.6. Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, assim como será utilizado o Sistema de Registro de Preços - SRP.

5.1.7. A adoção do Sistema de Registro de Preços justifica-se considerando que não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado por parte da Embratur, bem como porque é inviável a estimativa pelo histórico dos anos anteriores em razão da suspensão da promoção do turismo em âmbito nacional e internacional em consequência da pandemia da Covid-19.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas por sistema, e-mail ou telefone somente por colaboradores formalmente designados.

6.1.2. A unidade responsável 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 Instrução Normativa nº 004/2021, aprovada pela Resolução DIREX nº 19, de 09 de setembro de 2021, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

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

6.1.4. 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.

6.1.5. 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.

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

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

6.1.8. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos colaboradores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

6.1.9. A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos colaboradores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

- a) Nome;
- b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
- c) Unidade de vinculação;
- d) Cargo/função;
- e) Data de nascimento;
- f) Número do CPF.

6.1.10. O envio da relação citada no subitem 6.1.9 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA;

6.2. Emissão de bilhetes de Passagens - Voos domésticos

6.2.1. 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 6.2.2, quando:

6.2.1.1. 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 Embratur;

6.2.1.2. Em virtude de ocorrência de Feiras, eventos, seminários, encontros ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores TARIFAS, visando economicidade à Embratur.

6.2.2. 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;

6.2.2.1. 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 colaborador 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;
- 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) Classe de voo: econômica ou executiva, no caso de viagem internacional;
- p) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- q) Eventual deficiência do passageiro.

6.2.2.2. 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.

6.2.3. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições do subitem 6.2.4, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

6.2.4. A CONTRATADA apresentará por 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.

6.2.5. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições do subitem 6.1.2. e o contido nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

6.2.5.1. 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.

6.2.5.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e envio para o passageiro.

6.3. Emissão de Bilhetes de Passagem - Voos Internacionais:

6.3.1. 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 6.2.2, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

6.3.2. 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;

6.3.2.1. 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.

6.3.2.2. 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.

6.3.3. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições do subitem 6.3.4., com base nas informações de cotações contidas na etapa anterior.

6.3.4. A CONTRATADA apresentará por 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.

6.3.5. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 6.2.2.1. deste Termo de Referência para a criação da reserva.

6.3.6. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 6.3.2 e 6.1.2, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

6.3.7. 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.

6.3.8. O BILHETE DE PASSAGEM emitido deverá ser enviado pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou por outro canal de comunicação previamente informado.

6.4. Seguro Viagem:

6.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda 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.

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

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

6.4.4. 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.

6.5. Alteração de bilhetes de passagens - voos nacionais e internacionais:

6.5.1. 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 Embratur.

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

6.5.3. 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.

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

6.5.5. 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.

6.5.6. 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.

6.6. Cancelamento de bilhetes de passagens - voos domésticos e internacionais:

6.6.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda

a) A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

b) Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

c) Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 6.7.4 e subitens. (A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados)

6.6.2. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em 02 (duas) situações:

a) analisadas as cotações citadas nos subitens 6.2.2 e 6.3.2, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;

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

6.6.2.1. 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.

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

6.7. Reembolso:

6.7.1. Imediatamente após o cancelamento da reserva, 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.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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.

6.7.4. 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

6.7.4.1. 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.

6.7.5. 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.

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

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

6.8. As cotações para obtenção de opções de voos serão feitas conforme a necessidade e os parâmetros indicados pela CONTRATANTE.

6.9. O início da prestação de serviços deverá ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos oriundos da ATA.

6.10. A ferramenta online, (Self-Booking), que deverá ter o acesso disponibilizado pela CONTRATADA, deverá permitir aos usuários autorizados, por meio de acesso com login e senha, realizar operações tais como: consulta e informação de melhores rotas ou percursos; consulta e frequência de voos; consulta às menores tarifas disponíveis; impressão de consultas formuladas e acesso às funcionalidades de emissão de relatórios.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. São obrigações da CONTRATANTE:

7.1.1. Exigir o recebimento do objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

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

7.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por meio de colaborador 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;

7.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

7.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber;

7.1.6. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

7.2. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.3. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do colaborador formalmente designado para a gestão do contrato, que de tudo dará ciência à Diretoria de Gestão Corporativa,

7.4. Disponibilizar à CONTRATADA, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos colaboradores credenciados da Coordenação de Viagens;

a) Nome;

b) Unidade de vinculação;

c) Cargo/função;

d) Número do CPF.

7.5. 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. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da CONTRATADA:

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

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

8.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Embratur, devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE em sua integralidade;

8.1.3.1. Em caso de ocorrência do previsto no item 8.1.3, a CONTRATANTE ficará autorizada a descontar da garantia exigida no item 14.1 deste Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

8.1.5. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

8.1.6. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso aos documentos relativos à execução do serviço;

8.1.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

8.1.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

8.1.9. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

8.1.10. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

8.1.11. Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento;

8.1.12. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias;

8.1.13. 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;

8.1.14. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

8.1.15. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de agenciamento de viagens;

8.1.16. Atender, no prazo máximo de 2 (duas) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens nacionais;

- 8.1.17. Atender, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens internacionais;
- 8.1.17.1. Para os casos previstos 6.2.1.2. deste Termo de Referência, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.
- 8.1.18. 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;
- 8.1.19. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;
- 8.1.20. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 8.1.21. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;
- 8.1.22. 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;
- 8.1.23. 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;
- 8.1.24. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a CONTRATANTE não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 8.1.25. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;
- 8.1.26. Reembolsar à Embratur 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;
- 8.1.26.1. Tal obrigação de reembolso permanece mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à CONTRATANTE se dará mediante a utilização de depósito em conta corrente em favor da CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada.
- 8.1.26.2. 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;
- 8.1.26.3. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão;
- 8.1.27. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste Termo de Referência;
- 8.1.28. Realizar quando solicitado pela CONTRATANTE, sem custo adicional, reservas de assento conforme disponibilização nos voos;
- 8.1.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 8.1.30. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo de Referência.
- 8.1.31. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, 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, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIRMAROC, CONDOR FLUGDIENST, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, AVIANCA COSTA RICA, MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS, TACA PERU, AVIANCA EL SALVADOR, QUANTAS, SINGAPORE AIRLINES, CATAY PACIFIC.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 9.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto deste Termo de Referência e, em caso de subcontratação parcial de terceiros, desde que mediante autorização prévia da CONTRATANTE e mantida a responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE, é vedada sua celebração com licitante que tenha participado deste processo licitatório.
- 9.2. A subcontratação parcial do objeto será admitida apenas quando relacionada às atividades que não exigem qualificação técnica específica e que não tenham uma vinculação direta com os serviços a serem entregues pela futura contratada.

10. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 10.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que será exercido por um representante da CONTRATANTE.
- 10.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 10.3. A fiscalização do contrato, 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.
- 10.4. O representante da Embratur anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 10.5. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

11. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 11.1. Após a fiscalização dos serviços prestados, o gestor ou, na ausência deste, o gestor substituto indicará à CONTRATADA que os serviços estão em conformidade com as especificações do Termo de Referência e que está autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura, sendo que o recebimento se materializará com o atesto da unidade requisitante.
- 11.2. A indicação de conformidade da execução do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "ATESTO" pelo gestor ou, na sua ausência, pelo gestor Substituto do contrato na nota fiscal/fatura apresentada.

12.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à demanda, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

12.2.1. 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.

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

12.4. Antes do pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta aos documentos comprobatórios da regularidade fiscal e trabalhista, quando for o caso.

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

12.6. pós o atendimento de todas as exigências supramencionadas e aguardado o trâmite processual da Embratur a Coordenação Financeira deverá efetuar o pagamento **em até 10 (dez) dias úteis**, após o recebimento do referido processo.

12.7. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.1 deste Termo de Referência prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.

12.8. 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.

12.8.1. 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, mantida a obrigação contida nos itens 6.2.2 e 6.4.2;

12.8.2. 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.

12.9. De acordo com as definições contidas nos subitens 3.1.4. e 3.1.6. deste Termo de Referência, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de *CODESHARE*, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.

12.10. 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:

12.10.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS: $ED = (Q \times P) + RE$

12.10.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS: $EI = (Q \times P) + RI + SG$

12.10.3. 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

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

12.11. 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.

12.11.1. 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, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

12.11.2. 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.

12.11.3. 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.

12.12. Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

12.13. 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.

12.13.1. 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.

12.14. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

12.15. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

12.15.1. transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

12.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento conforme prazo indicado no item 12.6, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------------	--

13. DO REAJUSTE

13.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um 1 (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

13.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 1 (um) ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

13.3. Somente sobre os itens referentes ao agenciamento de viagens incidirão o reajustes dos preços, uma vez que os preços das passagens aéreas e seguro viagem são mero repasses e são praticados respectivamente pelas companhias aéreas e pelas seguradoras.

13.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

13.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

13.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

13.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de Termo Aditivo.

13.9. Fica garantida a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro dos valores contratuais, que deverá prever os meios de prova das novas definições de mercado que ensejarem o desequilíbrio econômico do contrato, corroborados por planilhas de custos.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1. A CONTRATADA, no prazo de **10 (dez) dias** 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. 39 do Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

14.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

14.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Agência a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

14.2. validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias posterior ao término da vigência contratual.

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

14.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

14.3.2. Prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

14.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Agência à CONTRATADA; e

14.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

14.4. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

14.4.1. Caução em dinheiro; ou

14.4.2. Seguro-garantia; ou

14.4.3. Fiança bancária.

14.5. 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, inclusive quanto aos prazos previstos no item 14.1.

14.6. 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 a partir da data em que for notificada.

14.7. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

14.8. Será considerada extinta a garantia:

14.8.1. 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;

14.8.2. Ao fim do prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

15.1.1. Advertência;

15.1.2. Multas:

15.1.2.1. De 0,5 % (cinco décimos por cento) do valor parcela do contrato, na qual tenha sido entregue ou realizado com atraso, qualquer produto ou serviço a ele destinado, aplicável por dia de atraso, entendendo-se como atraso, o não cumprimento do prazo de realização do serviço;

15.1.2.2. De 1% (um por cento) do valor total do contrato por infração a qualquer de suas cláusulas ou condições, que não as especificadas no subitem 15.1.2.1, aplicada em dobro na reincidência.

15.1.3. Suspensão de licitar com a Embratur por até 2 (dois) anos.

15.2. A aplicação de sanção fica condicionada ao trânsito de processo administrativo sancionador, que garantirá o contraditório e a ampla defesa.

15.3. A dosimetria da sanção deve levar em consideração as razões de fato e de direito apresentadas pela CONTRATADA, a gravidade e a abrangência de prejuízos potenciais ou materializados para a Embratur e a reprovabilidade da conduta, devendo respeitar ordem taxativa prevista no item 15.1, sendo advertência a mais branda e a suspensão de licitar a mais grave.

15.4. A sanção de multa pode ser aplicada concomitantemente com as demais, sempre que se identificar ganho patrimonial à CONTRATADA ou prejuízos significativos à Embratur.

15.5. No processo de aplicação de penalidades, prevalecerão as normas e procedimentos do Manual de Licitações e Contratos Embratur.

16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

16.1. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo licitante melhor classificado para o Lote 1, será a apresentação de:

16.1.1. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;

16.1.2. Um ou mais atestados de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS, considerando-se as estimativas deste Termo de Referência;

16.1.2.1. Os(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

16.1.3. Atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura desta licitação, sendo que em períodos concomitantes serão computados uma única vez;

16.2. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo licitante melhor classificado para o Lote 2, será a apresentação de:

16.2.1. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;

16.2.2. Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora;

16.2.2.1. Ressalta-se que a licitante deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de crédito comprovadas na ocasião da licitação, sob pena de rescisão contratual.

16.2.3. Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras citadas no subitem 8.1.31. e dos principais sistemas GDS *Global Distribution System* disponíveis no mercado;

16.2.4. Um ou mais atestados de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS INTERNACIONAIS, considerando-se as estimativas deste Termo de Referência;

16.2.4.1. Os(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

16.2.5. Atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura desta licitação, sendo que em períodos concomitantes serão computados uma única vez;

16.3. Não serão permitidas a participação de empresas em consórcio.

16.4. O critério de julgamento da proposta é o menor preço por lote.

17. DA MATRIZ DE RISCO

17.1. Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados na Matriz de Riscos deste termo (item 17.8), a CONTRATADA deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, notificar a Embratur sobre o ocorrido, em documento com as seguintes informações mínimas:

17.1.1. Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;

17.1.2. As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;

17.1.3. As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;

17.1.4. As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e

17.1.5. Outras informações relevantes.

17.2. Após a notificação, a Embratur decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais à CONTRATADA. Em sua decisão a Embratur poderá isentar temporariamente à CONTRATADA do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo evento.

17.3. A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções.

17.4. O reconhecimento pela Embratur dos eventos descritos no item 17.8 (Matriz de Riscos) deste termo que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente a CONTRATADA, não dará ensejo à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela CONTRATADA.

17.5. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos no item 17.8 (Matriz de Riscos), serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato.

17.5.1. O contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos foram tomadas e mesmo assim a manutenção do contrato se tornar impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa.

17.6. Fica a CONTRATADA autorizada a prestar serviços indicados neste Termo com maior qualidade devido a inovações metodológicas ou tecnológicas.

17.7. A CONTRATADA não pode inovar no modelo de execução e em suas responsabilidades contratuais.

17.8. Matriz de Riscos:

Matriz de Risco						
Riscos na prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (self-booking), para atender a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - E						
ID	RISCO	DEFINIÇÃO DO RISCO	ATRIBUIÇÃO DO RISCO	IMPACTO (Alto, Médio, Baixo)	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	AÇÕES PREVENTIVAS
1	Não cumprimento de prazos	A CONTRATADA atrasa os prazos estipulados para execução dos serviços.	CONTRATADA	Alto	Médio	Sanções e multa por atraso no EMBRATUR
2	Falência da CONTRATADA	Falência da CONTRATADA responsável pela execução dos serviços.	CONTRATADA	Alto	Baixa	Exigência econômica da CONTRATADA e certidão de

18.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em 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 CONTRATANTE à continuidade do contrato.

18.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.2.1. As supressões que excederem o limite de 25% (vinte e cinco por cento), somente serão admitidas por meio de acordo entre as partes.

18.2.2. Os acréscimos e supressões incidirão sobre o quantitativo de agenciamento de viagens para emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos; alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos; emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais e alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais.

18.2.3. Os itens referentes ao Repasse - VOOS DOMÉSTICOS ; Repasse - VOOS INTERNACIONAIS e Repasse - SEGURO VIAGEM poderão ser ajustados em consequência de acréscimos e supressões, bem como por necessidade em eventual atualização em razão de defasagem do valor médio das passagens de voos domésticos, voos internacionais e seguro viagem.

18.3.. Não poderão ser ofertados em qualquer hipótese valores negativos para os itens referentes ao agenciamento de viagens e de seguro viagem;

18.4. Nas hipóteses de oferta de valor zero ou valor considerado irrisório para o agenciamento de viagens em voos domésticos, voos internacionais e de seguro viagem, o licitante terá que comprovar a exequibilidade de suas propostas de preços;

18.5. Em casos excepcionais para voos fora do sistema GDS e que seja de aquisição exclusiva no site da companhia aérea, a CONTRATADA deverá realizar a aquisição direta e posterior apresentar a fatura de compra.

ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL

1. Pela presente proposta, declaramos inteira submissão aos preceitos em vigor no Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR até a presente data, bem como a todas as cláusulas e condições do Termo de Referência do Processo SEI nº 72100.002144/2021-16-Embratur.

2. Propomos prestar à EMBRATUR, pelo valor a seguir, a prestação dos serviços, objeto do Termo de Referência, obedecendo as quantidades conforme tabela.

3. Em caso de divergência dos preços apresentados em algarismos e por extenso, prevalecerá este último.

4. O prazo de validade desta proposta é de **90 (noventa) dias**, contados a partir da sua assinatura e o prazo para a execução dos serviços será de acordo com o Termo de Referência.

5. Declaramos que nos preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas diretas e indiretas referentes ao objeto da licitação.

LOTE 1 - VOOS DOMÉSTICOS

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	Quantidade Anual Estimada (A)	Preço Unitário de Agenciamento (R\$) (B)	Valor Total Estimado do Agenciamento (R\$) (A) x (B) = C
1 Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	350	(*)	
2 Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem -	50	(*)	

	voos domésticos			
3	Repassé - VOOS DOMÉSTICOS (**)	350	1.278,99	447.646,50
4	Repassé - SEGURO VIAGEM NACIONAL (**)	350	47,00	16.450,00
Total do Lote 1 (***)				(***)
(*) Os lances deverão ser ofertados pelo valor unitário dos itens 1, 2 do Lote 1.				
(**) O valor dos itens 3 e 4, para efeito de cotação, são FIXOS e não serão objeto de formulação de preços nem de lances.				
(***) O julgamento da proposta será pelo valor Total dos itens do Lote (Lote 1).				

Nome da Empresa: _____
CNPJ: _____
Telefone de contato: _____
Representante Legal: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
Cart. Ident. Nº: _____ Expedido por: _____ CPF: _____
Cargo: _____

Representante Legal da Empresa

LOTE 2 -VOOS INTERNACIONAIS

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM		Quantidade Anual Estimada (A)	Preço Unitário de Agenciamento (B)	Valor Total Estimado do Agenciamento (R\$) (A) x (B) = C
5	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais	450	(*)	
6	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais	50	(*)	
7	Repassé - VOOS INTERNACIONAIS (**)	450	10.586,22	4.763.799,00
8	Repassé - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL (**)	450	485,06	218.277,00
Total do Lote 2 (***)				(***)
(*) Os lances deverão ser ofertados pelo valor unitário dos itens 5 e 6.				
(**) Os itens 7 e 8 são FIXOS e não serão objeto de formulação de preços nem de lances.				
(***) O julgamento da proposta será pelo valor Total dos itens do Lote 2.				

Nome da Empresa: _____
CNPJ: _____
Telefone de contato: _____
Representante Legal: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
Cart. Ident. Nº: _____ Expedido por: _____ CPF: _____
Cargo: _____

Representante Legal da Empresa

ANEXO III - MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Nº

A **EMBRATUR - AGÊNCIA BRASILEIRA DE PROMOÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO**, com sede no SCN, Quadra 2, Bloco G, Ed. Embratur, Térreo - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70712-907, inscrita no CNPJ sob o nº 35.842.428/0001-66, instituída pelo Decreto nº 10.172 de 11/12/2019, publicado do D.O.U. em 12/12/2019, página 8, Seção 1, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Diretor-Presidente **XXXXXX**, brasileiro, casado, residente em Brasília/DF, inscrito no CPF nº XXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade nº XXXXXXXX SSP/PE, nomeado pelo Decreto da Presidência da República de XX/XX/XXXX, publicado no D.O.U., seção 2, página 01 de XX/XX/XXXX, e seu Diretor de Gestão Corporativa **XXXXXX**, brasileiro, casado, residente em Brasília/DF, inscrito no CPF nº XXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade nº XXXXX SSP/PE, nomeado pelo Decreto da Presidência da República de XX/XX/XXXX, publicado no D.O.U., seção 2, página 01, de XX/XX/XXXX, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº XXXX/20XX, publicado no D.O.U. de XX/XX/20XX, processo administrativo nº XXXX, RESOLVEM registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta Ata, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital nº XX/20XX, sujeitando-se as partes às normas constantes no Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem nacional e internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (Self-Booking), para atender as necessidades da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, conforme especificado no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão nº 10/2022, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. Os preços registrados, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

LOTE 1 - Empresa xxxx, CNPJ:XXXXXX, Representante XXXXXX

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM		Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento (R\$)	Valor Total do Agenciamento (R\$)
1	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	350		
2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos	50		
3	Repassé - VOOS DOMÉSTICOS	350	1.278,99	447.646,50
4	Repassé - SEGURO VIAGEM NACIONAL	350	47,00	16.450,00
Total do Lote 1				

LOTE 2 - Empresa xxxx, CNPJ:XXXXXX, Representante XXXXXX

DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM		Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento	Valor Total do Agenciamento (R\$)
5	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais	450		
6	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais	50		
7	Repassé - VOOS INTERNACIONAIS	450	10.586,22	4.763.799,00
8	Repassé - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	450	485,06	218.277,00
Total do Lote 2				

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente Registro de Preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES

3.1. O órgão gerenciador será a AGÊNCIA BRASILEIRA DE PROMOÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO - EMBRATUR.

3.2. Não haverá órgãos e entidades públicas participantes deste registro de preços.

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Será admitida a adesão à presente Ata de Registro de Preços somente para os órgão integrantes do Sistema de Serviço Social Autônomo.

5. VALIDADE DA ATA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura, não podendo ser prorrogada.

6. REVISÃO E CANCELAMENTO

6.1. A EMBRATUR realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a **180 (cento e oitenta) dias**, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

6.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à EMBRATUR promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

6.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a EMBRATUR convocará o fornecedor para negociar a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

6.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

6.4.1. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

6.5. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

6.5.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

6.5.2. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

6.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação desta Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

6.7. O registro do fornecedor será cancelado quando:

6.7.1. descumprir as condições da ata de registro de preços;

6.7.2. não retirar a Nota de Empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Embratur, sem justificativa aceitável;

6.7.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

6.7.4. sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato com a EMBRATUR.

6.8. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 6.7.1, 6.7.2 e 6.7.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

6.9. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

6.9.1. por razão de interesse público; ou

6.9.2. a pedido do fornecedor.

7. DAS PENALIDADES

7.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

7.1.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, uma vez convocados, injustificadamente não honrarem o compromisso assumido, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.

7.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da EMBRATUR e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo I do adital.

8.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, nos termos do art. 12, §1º do Decreto nº 7.892/13.

8.3. A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta ata de registro de preços, nos termos do art. 11, §4º do Decreto nº 7.892/2013.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada e disponibilizado por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XX/20XX, que celebram entre si a EMBRATUR e a empresa XXXX, tendo por objeto XXXXXX.

A **EMBRATUR - AGÊNCIA BRASILEIRA DE PROMOÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO**, com sede no SCN, Quadra 2, Bloco G, Ed. Embratur, Térreo - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70712-907, inscrita no CNPJ sob o nº 35.842.428/0001-66, instituída pelo Decreto nº 10.172 de 11/12/2019, publicado do D.O.U. em 12/12/2019, página 08, Seção 1, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Diretor-Presidente **XXXX**, brasileiro, casado, residente em Brasília/DF, inscrito no CPF nº XXXX, portador da Carteira de Identidade nº XXXX, nomeado pelo Decreto da Presidência da República de XX/XX/XXXX, publicado no D.O.U., seção 2, página 01, e seu Diretor de **XXXXXX**, brasileiro, casado, residente em Brasília/DF, inscrito no CPF nº XXXX, portador da Carteira de Identidade nº XXXX, nomeado pelo Decreto da Presidência da República de XX/XX/XXXX, publicado no D.O.U., em XX/XX/XXX, seção 2, página XX, e a empresa **XXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXX, sediada na XXXXXXXXX, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr(a) XXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade nº XXXXXXXX e CPF nº XXXXXX, residente em XXXXX, em observância ao Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR, pelos princípios da teoria geral dos contratos e pelas disposições de direito privado, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem nacional e internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (Self-Booking), para atender as necessidades da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão nº 10/2022 e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

LOTE 1

	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento (R\$)	Valor Total do Agenciamento (R\$)
1	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	350		
2	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos	50		
3	Repassé - VOOS DOMÉSTICOS	350	1.278,99	447.646,50
4	Repassé - SEGURO VIAGEM NACIONAL	350	47,00	16.450,00
Total do Lote 1				

LOTE 2

	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	Quantidade Anual Estimada	Preço Unitário de Agenciamento	Valor Total do Agenciamento (R\$)
5	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais	450		
6	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos internacionais	50		
7	Repassé - VOOS INTERNACIONAIS	450	10.586,22	4.763.799,00
8	Repassé - SEGURO VIAGEM INTERNACIONAL	450	485,06	218.277,00
Total do Lote 2				

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, **contados a partir da data de assinatura ou contados a partir de xx/xx/20xx**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 05 (cinco) anos, conforme dispõe o § 1º, art. 38 do Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a EMBRATUR mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a EMBRATUR;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação; e
- 2.1.7. Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

- 3.1. O valor total da contratação é de **R\$(....)**.
- 3.2. No valor acima estão incluídos todos os custos e todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados ou fornecidos o produto.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da EMBRATUR para o exercício de 20xx na classificação abaixo:

Classificação da Despesa: XX.XX.XX.XX (xxxxxxx)

Órgão: 54000 – Ministério do Turismo - MTUR

Gestão/Unidade: EMBRATUR – Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo

Função:

Subfunção:

Programa de Trabalho:

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

- 5.1. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “ATESTO” pelo gestor ou, na sua ausência, pelo gestor Substituto do contrato na nota fiscal/fatura apresentada.
- 5.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à demanda, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 5.2.1. 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.
- 5.3. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 5.4. Antes do pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta aos documentos comprobatórios da regularidade fiscal e trabalhista, quando for o caso.
- 5.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 5.6. pós o atendimento de todas as exigências supramencionadas e aguardado o trâmite processual da EMBRATUR a Coordenação Financeira deverá efetuar o pagamento **em até 10 (dez) dias úteis**, após o recebimento do referido processo.
- 5.7. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.3 deste contrato prestado pela CONTRATADA, será devida uma remuneração.
- 5.8. 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.
- 5.8.1. 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, mantida a obrigação contida nos itens 8.2.2 e 8.4.2 deste contrato;
- 5.8.2. 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.
- 5.9. De acordo com as definições contidas nos subitens 3.1.4. e 3.1.6. do Termo de Referência, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de *CODESHARE*, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.
- 5.10. 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:
- 5.10.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS: **ED = (Q x P) + RE**
- 5.10.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS: **EI = (Q x P) + RI + SG**
- 5.10.3. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS: **AC = (Q x 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
- 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

5.11. 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.

5.11.1. 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, discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

5.11.2. 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.

5.11.3. 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.

5.12. Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

5.13. 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.

5.13.1. 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.

5.14. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

5.15. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

5.15.1. transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

5.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento conforme prazo indicado no item 5.6, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(.6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	------------------------------	--

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

6.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 1 (um) ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.3. Somente sobre os itens referentes ao agenciamento de viagens incidirão o reajustes dos preços, uma vez que os preços das passagens aéreas e seguro viagem são mero repasses e são praticados respectivamente pelas companhias aéreas e pelas seguradoras.

6.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de Termo Aditivo.

6.9. Fica garantida a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro dos valores contratuais, que deverá prever os meios de prova das novas definições de mercado que ensejarem o desequilíbrio econômico do contrato, corroborados por planilhas de custos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

7.1. A CONTRATADA, no prazo de **10 (dez) dias** 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 no Termo de Referência, conforme disposto no art. 39 do Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

7.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

7.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Agência a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme Manual de Licitações e Contratos da Embratur.

7.2. validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias posterior ao término da vigência contratual.

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

7.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

7.3.2. Prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

7.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Agência à CONTRATADA; e

7.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

7.4. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

7.4.1. Caução em dinheiro; ou

7.4.2. Seguro-garantia; ou

7.4.3. Fiança bancária.

7.5. 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, inclusive quanto aos prazos previstos no item 7.1.

7.6. 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 a partir da data em que for notificada.

7.7. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

7.8. Será considerada extinta a garantia:

7.8.1. 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;

7.8.2. Ao fim do prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

CLÁUSULA OITAVA - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

8.1.1. Para o perfeito cumprimento do objeto, a CONTRATADA deverá dispor de CENTRAL DE ATENDIMENTO para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas por sistema, e-mail ou telefone somente por colaboradores formalmente designados.

8.1.2. A unidade responsável 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 Instrução Normativa nº 004/2021, aprovada pela Resolução DIREX nº 19, de 09 de setembro de 2021, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

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

8.1.4. 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.

8.1.5. 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.

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

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

8.1.8. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos colaboradores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

8.1.9. A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos colaboradores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

a) Nome;

b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;

c) Unidade de vinculação;

d) Cargo/função;

e) Data de nascimento;

f) Número do CPF.

8.1.10. O envio da relação citada no subitem 8.1.9 é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA;

8.2. Emissão de bilhetes de Passagens - Voos domésticos

8.2.1. 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 8.2.2, quando:

8.2.1.1. 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 EMBRATUR;

8.2.1.2. Em virtude de ocorrência de feiras, eventos, seminários, encontros ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores tarifas, visando economicidade à EMBRATUR.

8.2.2. 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;

8.2.2.1. 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 colaborador 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;
- 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) Classe de voo: econômica ou executiva, no caso de viagem internacional;
- p) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- q) Eventual deficiência do passageiro.

8.2.2.2. 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.

8.2.3. Reserva: a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições do subitem 8.2.4, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

8.2.4. A CONTRATADA apresentará por 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.

8.2.5. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições do subitem 8.1.2. e o contido nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

8.2.5.1. 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.

8.2.5.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, para conferência e envio para o passageiro.

8.3. Emissão de Bilhetes de Passagem - Voos Internacionais:

8.3.1. 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 8.2.2, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

8.3.2. 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;

8.3.2.1. 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.

8.3.2.2. 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.

8.3.3. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições do subitem 8.3.4. deste contrato, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

8.3.4. A CONTRATADA apresentará por 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.

8.3.5. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 8.2.2.1. deste contrato para a criação da reserva.

8.3.6. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos subitens 8.3.2 e 8.1.2, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

8.3.7. 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.

8.3.8. O BILHETE DE PASSAGEM emitido deverá ser enviado pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou por outro canal de comunicação previamente informado.

8.4. Seguro Viagem:

8.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda 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.

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

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

8.4.4. 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.

8.5. Alteração de bilhetes de passagens - voos nacionais e internacionais:

8.5.1. 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 EMBRATUR.

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

8.5.3. 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.

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

8.5.5. 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.

8.5.6. 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.

8.6. Cancelamento de bilhetes de passagens - voos domésticos e internacionais:

8.6.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda

a) A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

b) Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

c) Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 8.7.4 e subitens deste contrato. (A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados)

8.6.2. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em 02 (duas) situações:

a) analisadas as cotações citadas nos subitens 8.2.2 e 8.3.2 deste contrato, 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.

8.6.2.1. 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.

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

8.7. Reembolso:

8.7.1. Imediatamente após o cancelamento da reserva, 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.

8.7.2. 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.

8.7.3. 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.

8.7.4. 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.

8.7.4.1. 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.

8.7.5. 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.

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

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

8.8. As cotações para obtenção de opções de voos serão feitas conforme a necessidade e os parâmetros indicados pela CONTRATANTE.

8.9. O início da prestação de serviços deverá ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos oriundos da Ata de Registro de Preços.

8.10. A ferramenta online, (Self-Booking), que deverá ter o acesso disponibilizado pela CONTRATADA, deverá permitir aos usuários autorizados, por meio de acesso com login e senha, realizar operações tais como: consulta e informação de melhores rotas ou percursos; consulta e frequência de voos; consulta às menores tarifas disponíveis; impressão de consultas formuladas e acesso às funcionalidades de emissão de relatórios.

CLÁUSULA NONA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que será exercido por um representante da CONTRATANTE.
- 9.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 9.3. A fiscalização do contrato, 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.
- 9.4. O representante da EMBRATUR anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 9.5. 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 corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.
- 9.6. Após a fiscalização dos serviços prestados, o gestor ou, na ausência deste, o gestor substituto indicará à CONTRATADA que os serviços estão em conformidade com as especificações do Termo de Referência e que está autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura, sendo que o recebimento se materializará com o atesto da unidade requisitante.
- 9.7. A indicação de conformidade da execução do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 9.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, na proposta e no contrato, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do serviço, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**10.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

- 10.1.1. Exigir o recebimento do objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 10.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 10.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por meio de colaborador 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;
- 10.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 10.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber;
- 10.1.6. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 10.2. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 10.3. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do colaborador formalmente designado para a gestão do contrato, que de tudo dará ciência à Diretoria de Gestão Corporativa.
- 10.4. Disponibilizar à CONTRATADA, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos colaboradores credenciados da Coordenação de Viagens;
- a) Nome;
- b) Unidade de vinculação;
- c) Cargo/função;
- d) Número do CPF.
- 10.5. 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.

10.6. São obrigações da CONTRATADA:

- 10.6.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência, sua proposta e contrato com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade exigidas;
- 10.6.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal da contratação, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.6.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à EMBRATUR, devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE em sua integralidade;
- 10.6.3.1. Em caso de ocorrência do previsto no item 10.6.3, a CONTRATANTE ficará autorizada a descontar da garantia exigida no item 7.1 deste contrato, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.6.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos adequados dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.6.5. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 10.6.6. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso aos documentos relativos à execução do serviço;
- 10.6.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 10.6.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

- 10.6.9. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 10.6.10. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- 10.6.11. Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento;
- 10.6.12. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias;
- 10.6.13. 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;
- 10.6.14. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 10.6.15. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de agenciamento de viagens;
- 10.6.16. Atender, no prazo máximo de 2 (duas) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens nacionais;
- 10.6.17. Atender, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens internacionais;
- 10.6.17.1. Para os casos previstos 8.2.1.2. deste contrato, o prazo máximo para atendimento será de 72 (setenta e duas) horas.
- 10.6.18. 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;
- 10.6.19. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;
- 10.6.20. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 10.6.21. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;
- 10.6.22. 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;
- 10.6.23. 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;
- 10.6.24. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a CONTRATANTE não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 10.6.25. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;
- 10.6.26. Reembolsar à EMBRATUR 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;
- 10.6.26.1. Tal obrigação de reembolso permanece mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à CONTRATANTE se dará mediante a utilização de depósito em conta corrente em favor da CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à CONTRATADA.
- 10.6.26.2. 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;
- 10.6.26.3. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão;
- 10.6.27. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas no Termo de Referência;
- 10.6.28. Realizar quando solicitado pela CONTRATANTE, sem custo adicional, reservas de assento conforme disponibilização nos voos;
- 10.6.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 10.6.30. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.
- 10.6.31. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, 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, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIRMAROC, CONDOR FLUGDIENST, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR A.G, TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES ENTERPRISE, ETIHAD AIRWAYS, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, AVIANCA COSTA RICA , MERIDIANA FLY S.P.A, SURINAM AIRWAYS, TACA PERU, AVIANCA EL SALVADOR, QUANTAS, SINGAPORE AIRLINES, CATAY PACIFIC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a EMBRATUR pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 11.1.1. Advertência;
- 11.1.2. Multas:
- 11.1.2.1. De 0,5 % (cinco décimos por cento) do valor parcela do contrato, na qual tenha sido entregue ou realizado com atraso, qualquer produto ou serviço a ele destinado, aplicável por dia de atraso, entendendo-se como atraso, o não cumprimento do prazo de realização do serviço;
- 11.1.2.2. De 1% (um por cento) do valor total do contrato por infração a qualquer de suas cláusulas ou condições, que não as especificadas no subitem 11.1.2.1, aplicada em dobro na reincidência.
- 11.1.3. Suspensão de licitar com a EMBRATUR por até 2 (dois) anos.
- 11.2. A aplicação de sanção fica condicionada ao trânsito de processo administrativo sancionador, que garantirá o contraditório e a ampla defesa.
- 11.3. A dosimetria da sanção deve levar em consideração as razões de fato e de direito apresentadas pela CONTRATADA, a gravidade e a abrangência de prejuízos potenciais ou materializados para a EMBRATUR e a reprovabilidade da conduta, devendo respeitar ordem taxativa prevista no item 11.1, sendo advertência a mais branda e a suspensão de licitar a mais grave.
- 11.4. A sanção de multa pode ser aplicada concomitantemente com as demais, sempre que se identificar ganho patrimonial à CONTRATADA ou prejuízos significativos à EMBRATUR.

11.5. No processo de aplicação de penalidades, prevalecerão as normas e procedimentos do Manual de Licitações e Contratos Embratur.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

- 12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste contrato.
- 12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.
- 12.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa.
- 12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido da:
- 12.4.1. Avaliação dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e
- 12.4.3. Verificação quanto à exigibilidade de indenizações e/ou multas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ALTERAÇÕES

- 13.1. As alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas, e as decorrentes de necessidade de prorrogação, constarão de Termos Aditivos.
- 13.2. Os contratos poderão ser aditados, nas hipóteses de complementação, acréscimo ou supressão que se fizerem nos serviços, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado.
- 13.3. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 13.2, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - MATRIZ DE RISCO

- 14.1. Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados na Matriz de Riscos deste termo (item 14.8), a CONTRATADA deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, notificar a EMBRATUR sobre o ocorrido, em documento com as seguintes informações mínimas:
- 14.1.1. Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- 14.1.2. As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- 14.1.3. As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- 14.1.4. As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e
- 14.1.5. Outras informações relevantes.
- 14.2. Após a notificação, a EMBRATUR decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais à CONTRATADA. Em sua decisão a EMBRATUR poderá isentar temporariamente à CONTRATADA do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo evento.
- 14.3. A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções.
- 14.4. O reconhecimento pela EMBRATUR dos eventos descritos no item 14.8 (Matriz de Riscos) deste termo que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente a CONTRATADA, não dará ensejo à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela CONTRATADA.
- 14.5. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos no item 14.8 (Matriz de Riscos), serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato.
- 14.5.1. O contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos foram tomadas e mesmo assim a manutenção do contrato se tornar impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa.
- 14.6. Fica a CONTRATADA autorizada a prestar serviços indicados no Termo com maior qualidade devido a inovações metodológicas ou tecnológicas.
- 14.7. A CONTRATADA não pode inovar no modelo de execução e em suas responsabilidades contratuais.
- 14.8. Matriz de Riscos:

Matriz de Risco						
Riscos na prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais, internacionais de quaisquer companhias, brasileiras ou estrangeiras, nos trechos e horários estabelecidos e serviços correlatos tais como, seguro viagem internacional, além de fornecer ferramenta online de auto agendamento (self-booking), para atender a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur.						
ID	RISCO	DEFINIÇÃO DO RISCO	ATRIBUIÇÃO DO RISCO	IMPACTO (Alto, Médio, Baixo)	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO DO RISCO
1	Não cumprimento de prazos	A CONTRATADA atrasa os prazos estipulados para execução dos serviços.	CONTRATADA	Alto	Médio	Sanções contratuais impostas pela Embratur por atraso no cumprimento dos prazos.
2	Falência da CONTRATADA	Falência da CONTRATADA responsável pela execução dos serviços.	CONTRATADA	Alto	Baixa	Exigência de qualificação econômico-financeiro da CONTRATADA e verificação da certidão de falência e concordata.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS VEDAÇÕES

- 15.1. É vedado à CONTRATADA:

15.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira; e

15.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas no Manual de Licitações e Contratos da EMBRATUR, por meio da DIREX (Diretoria Executiva) e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, as normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

17.1. O extrato deste contrato será publicado no Diário Oficial da União, conforme previsto no regulamento interno da EMBRATUR.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1. Fica eleito o foro da cidade de Brasília-DF para dirimir as questões decorrentes da execução deste contrato.

E, por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente contrato e disponibilizado por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, perante duas testemunhas.



Documento assinado eletronicamente por **Edson Cavalcante de Queiroz Junior, Diretor de Gestão Corporativa**, em 18/04/2022, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.embratur.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0391343** e o código CRC **5C15BB13**.