



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 OBJETO**

- 1.1 O presente termo de referência tem por objeto a contratação de serviços prestados por Agência de Viagens para aquisição de passagens aéreas, compreendendo a emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens, no âmbito do território nacional, atendendo às normas da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, destinadas a atender todas as Secretarias, Autarquias e Fundações que fazem parte do Município de Palhoça.

**2 QUANTIDADES**

- 2.1 A descrição e as especificações dos serviços e o menor preço por taxa de transação, para prestação do objeto, inclusos todos os demais custos previstos, incluindo tributos gerais, lucro entre outros, não havendo qualquer outro valor a ser exigido do contratante, são os seguintes:

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO  | UN   | QUANT.  | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL R\$ |
|------|--|------|---------|----------------|-----------------|
| 1    | Taxa administrativa ou repasse, sobre prestação de serviço de agenciamento de viagens para a <b>emissão de bilhete de passagem aérea</b> em território nacional. | Taxa | 300     | R\$ 0,01       | R\$ 3,00        |
| 2    | Taxa administrativa ou repasse, sobre prestação de serviço de agenciamento de viagens para <b>remarcação de passagem aérea</b> em território nacional.           | Taxa | 100     | R\$ 0,01       | R\$ 1,00        |
| 3    | Taxa administrativa ou repasse, sobre prestação de serviço de agenciamento de viagens para o <b>cancelamento de passagem aérea</b> em território nacional.       | Taxa | 100     | R\$ 0,01       | R\$ 1,00        |
| 4    | Aquisição de passagem aérea em território nacional, incluindo taxas de embarque.   | R\$  | 300.000 | R\$ 300.000,00 | R\$ 300.000,00  |

- 2.2 O valor total estimado para aquisição de passagens é de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).
- 2.3 O item 4 é apenas uma estimativa de valor para aquisição de passagens, não poderão ser alterados e não serão considerados para disputa de preços.
- 2.4 A fase de lances se dará somente para os itens 1, 2 e 3.

### **3 VALOR DA TARIFA**

- 3.1 O valor da tarifa a ser considerado será aquele praticado pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo, inclusive quanto às promocionais.
- 3.2 Serão repassadas à Contratante as tarifas promocionais, sempre que forem cumpridas as exigências legais para esse fim.
- 3.3 A Contratante reserva-se o direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas, à data da emissão dos bilhetes de passagens, devendo este valor ser igual ao visualizado na tela do site da companhia aérea de passageiros para o setor privado.
- 3.4 Para efeito de aplicação da taxa de transação, será considerada transação os serviços abaixo definidos:
  - 3.4.1 A emissão de bilhete de ida e de volta por uma mesma companhia = 1 (uma) taxa de transação. A emissão de bilhete somente ida ou somente volta = 1 (uma) taxa de transação.
  - 3.4.2 A emissão de bilhetes de ida e de volta por companhia diferente = 2 (duas taxas de transação).
  - 3.4.3 Reemissão de bilhete decorrente de remarcação ou emissão de novo bilhete = 1 (uma) taxa de transação por bilhete remarcado ou novo bilhete.
  - 3.4.4 Cancelamento de bilhete = 1 (uma) taxa de transação.
- 3.5 Na hipótese de cancelamento do bilhete após o prazo acima citado, a Contratada deverá providenciar o reembolso à administração, através de carta de crédito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação, já descontados quaisquer multas eventualmente aplicadas pelas empresas emitentes à Contratada.
- 3.6 Será pago pela Contratante apenas o valor da tarifa + taxa de embarque + taxa de transação.

- 3.7 A taxa administrativa de serviço estimada por passagem compreende a eventual necessidade de emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas.
- 3.8 Não haverá qualquer outra forma de remuneração para a Contratada. Todos os descontos deverão ser repassados à Contratante.

#### **4 PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1 Quando da solicitação dos serviços, a Contratada deverá executá-los nos seguintes prazos:
  - 4.1.1 Até 20 (vinte) minutos, para reservas de passagens.
  - 4.1.2 Até 30 (trinta) minutos, para emissão e entrega dos bilhetes eletrônicos (e-tickets) no e-mail fornecido pela Secretaria de Administração.
  - 4.1.3 Até 2 (duas) horas, para entrega dos bilhetes eletrônicos (e-tickets), caso necessário, na Secretaria de Administração, situada na Rua Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC, CEP: 88.130-900.
  - 4.1.4 Refazer e/ou corrigir, no prazo máximo de 1 (uma) hora, a contar da comunicação, os serviços rejeitados quando em horário de expediente e 24 (vinte e quatro) horas nos demais casos.
  - 4.1.5 Atender à Contratante, 24 (vinte e quatro) horas por dia, por qualquer meio de comunicação, nos casos de solicitações extraordinárias e ocorridas fora do horário de expediente, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
  - 4.1.6 Fornecer, juntamente com o faturamento, todo e qualquer reembolso proveniente dos serviços não utilizados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da solicitação formal.

#### **5 FORNECIMENTO**

- 5.1 Os bilhetes eletrônicos serão solicitados com prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência em relação ao horário de embarque, salvo em situações de emergência, assim consideradas pelo Contratante.
- 5.2 Os bilhetes eletrônicos deverão ser enviados via e-mail, ao endereço eletrônico a ser indicado pela Secretaria de Administração ou, em se tratando de bilhetes não eletrônicos, serão entregues na Secretaria de Administração.
- 5.3 No caso de solicitações emergenciais, a Contratada deverá informar por telefone o número do bilhete eletrônico para que o servidor indicado para a viagem possa

retirar a passagem no balcão do aeroporto.

- 5.3.1 Caracterizam-se como solicitações emergenciais as que, se não realizadas de imediato, possam acarretar de alguma forma prejuízo e/ou transtorno para o Contratante.
- 5.4 A Contratada deverá assessorar a Contratante para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos, sempre que solicitada.
- 5.5 A Contratada deverá emitir as passagens aéreas em classe econômica, na tarifa promocional mais vantajosa disponível no voo escolhido pela Contratante, salvo disposição em contrário da Prefeitura Municipal de Palhoça.
- 5.6 A Contratada deverá desmarcar, cancelar ou transferir, dentro das disposições legais, as passagens que não atendam a Contratante, conforme solicitação.
- 5.7 A Contratada deverá creditar, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, o valor das passagens requisitadas e não utilizadas pela Contratante, tão logo sejam ressarcidas pelas companhias aéreas, devendo ser apresentado o comprovante de ressarcimento.
- 5.8 A forma de reversão da passagem não utilizada, por medida de simplificação processual, dar-se-á mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada.
- 5.9 A Contratada deverá fornecer, quando solicitado, comprovante de viagem nos casos de extravio de comprovante de embarque.

## **6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 6.1 Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o contrato.
- 6.2 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o estabelecido no edital e seus respectivos anexos.
- 6.3 Disponibilizar à Contratada, em até 7 (sete) dias após a assinatura do contrato, documento contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a fazer solicitações de serviço:
  - 6.3.1 Nome;
  - 6.3.2 E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
  - 6.3.3 Matrícula;
  - 6.3.4 Unidade de vinculação;
  - 6.3.5 Cargo/função;
  - 6.3.6 Data de nascimento;

- 6.3.7 Número do CPF.
- 6.4 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 6.5 Notificar a Contratada por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 6.6 Efetuar pagamento à Contratada do valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos.
- 6.7 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.
- 6.8 Comunicar à Contratada, com a antecedência necessária, qualquer alteração na prestação do serviço contratado.
- 6.9 Designar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, que anotar em registro próprio todas as ocorrências verificadas.
- 6.10 Considerar, quando da execução da glosa, eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas.
- 6.11 Decidir sobre a melhor opção de valor, quando ocorrer regras e taxas fixadas pelas companhias aéreas que tornem o menor preço desvantajoso para a Contratante.

## **7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1 Entregar o objeto/serviço em prazo não superior ao máximo estipulado neste termo de referência. Caso a entrega não seja feita dentro do prazo, a Contratada ficará sujeita à multa estabelecida neste edital.
- 7.2 Executar os serviços conforme especificações deste edital e seus anexos, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste termo de referência.
- 7.3 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao Município de Palhoça ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 7.4 Fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, todo e qualquer esclarecimento e informações relativas à execução dos serviços.

- 7.5 Comunicar à Contratante da ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços, no todo ou em parte.
- 7.6 Reservar, emitir, marcar, remarcar e cancelar bilhete de passagens aéreas nacionais com fornecimento do referido bilhete ao interessado por meio de posto de atendimento ou bilhete eletrônico.
- 7.7 Fornecer sempre que solicitado pela Contratante, relatórios relativos à execução dos serviços, discriminando os serviços prestados durante o mês anterior, por tipo de serviço, por data de emissão de passagem, por nome do passageiro, por bilhete reembolsado, por companhia aérea.
- 7.8 Substituir qualquer empregado, sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes à Contratante.
- 7.9 Arcar e responsabilizar-se com as despesas diretas e indiretas, tais como: salários, horas extras, transportes, alimentação, diárias, assistência médica, encargos fiscais, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços, ficando ainda a Contratante isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.
- 7.10 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes sofridos pelos empregados quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias que lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.
- 7.11 Manter preposto para representá-la quando da execução do contrato.
- 7.12 Conceder à Contratante as mesmas vantagens oferecidas ao setor privado, sendo que a Contratada deverá emitir as passagens aéreas solicitadas com o menor preço dentre os oferecidos, inclusive aqueles decorrentes de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem.
- 7.13 Atender à Prefeitura Municipal de Palhoça com máxima presteza, em caráter obrigatório e imediato, 24 (vinte e quatro) horas por dia, por qualquer meio de comunicação, nos casos de solicitações extraordinárias e ocorridas fora do horário de expediente, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 7.14 Apresentar pesquisa das companhias aéreas, por meio de sistema informatizado de pesquisa próprio, indicando obrigatoriamente o menor preço dentre os oferecidos, inclusive aqueles decorrentes de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem.
- 7.15 Informar à Contratante os preços praticados pelas companhias de transporte aéreo,

e suas eventuais majorações, se previstas, fornecendo cotações atualizadas, inclusive as de preços promocionais, bem como informar sobre regras e taxas relativas ao reembolso, à remarcação, à alteração dos prazos de reservas e ao no-show.

- 7.16 Solucionar problemas que venham a surgir, relacionados com reserva de passagem, tarifas de embarque e quaisquer outras logísticas de embarque nos aeroportos do Brasil.
- 7.17 Refazer e/ou corrigir, no prazo máximo de 1 (uma) hora, a contar da comunicação, os serviços rejeitados quando em horário de expediente e 24 (vinte e quatro) horas nos demais casos.
- 7.18 Manter a Contratante permanentemente informada sobre todas as empresas que operem com voos domésticos, as eventuais alterações deste quadro, bem como as tarifas praticadas.
- 7.19 Efetuar a marcação de assentos, quando solicitado e indicado pela Contratante.
- 7.20 Reembolsar à Contratante do valor correspondente ao preço da passagem aérea, subtraído do valor referente à multa de reembolso e demais taxas fixadas por dispositivos legais que regulam a matéria, devidamente comprovado, em virtude da não utilização do bilhete.
- 7.21 Fornecer, juntamente com o faturamento, todo e qualquer reembolso proveniente dos serviços não utilizados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da solicitação formal.
- 7.22 Reembolsar, pontualmente, as companhias aéreas, independentemente da vigência do contrato, não respondendo a Contratante solidária ou subsidiariamente por este reembolso, que é de inteira responsabilidade da Contratada.
- 7.23 Cumprir as normas e condições estabelecidas pelo Departamento de Aviação Civil – DAC e pelo Sindicato Nacional das Empresas Aéreas – SNEA e demais normas sujeitas a atividades de agenciamento de viagens e serviços correlatos.
- 7.24 Apresentar faturas/notas fiscais com os seguintes dados:
  - 7.24.1 Identificação do bilhete (número, data da emissão, data da viagem, companhia aérea e trecho).
  - 7.24.2 Nome do passageiro.
  - 7.24.3 Valor da tarifa.
  - 7.24.4 Valor da taxa de embarque.
  - 7.24.5 Valor do serviço de agenciamento.

- 7.24.6 Valor da fatura.
- 7.25 Comunicar à Contratante caso haja regras e taxas fixadas pelas companhias aéreas que tornem o menor preço desvantajoso para a Contratante.
- 7.26 Apresentar, até a data de assinatura do contrato, relação com os nomes, telefones de contato e e-mails dos funcionários que atenderão as requisições de emissão de passagens e seguros, bem como relação das empresas aéreas afiliadas, informando, imediatamente, as inclusões, alterações e as exclusões que ocorrerem durante a vigência do contrato.
- 7.27 Propiciar atendimento das 08h00 às 17h00, durante todos os dias da semana, por meio de telefone fixo e celular, bem como de outros recursos a serem disponibilizados pela Contratada, os quais deverão permitir aos usuários responsáveis realizar alteração ou emissão de bilhete, inclusive em dias não úteis.
- 7.28 Fornecer passagens para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo nacional.
- 7.29 Enviar, para o e-mail indicado pela Contratante, a cotação contendo as tarifas cobradas pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo para o trecho e horário solicitado, quando para o trecho existirem pelo menos 03 (três) concessionárias que os atendam, a fim de indicar qual bilhete deverá ser emitido.
- 7.30 Reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, cancelar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para as rotas nacionais, inclusive retorno.
- 7.31 Assegurar o fornecimento do menor preço praticado no momento da compra por qualquer das concessionárias de serviços de transporte aéreo, mesmo que em caráter promocional, repassando todos os descontos e vantagens oferecidos que possam resultar em benefício econômico para a Contratante.
- 7.32 Informar por e-mail, a Contratante a aos passageiros, o número do bilhete, o localizador, o nome da concessionária de serviço de transporte aéreo, o valor dos trechos e as taxas de embarque, no prazo de até 05 (cinco) horas para trechos nacionais, contado a partir do recebimento da solicitação, salvo em relação às solicitações recebidas fora do horário de expediente da Contratada.
- 7.33 Apresentar alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das reservas solicitadas.
- 7.34 Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pela Contratante, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive



sábados, domingos e feriados, devendo os bilhetes estarem à disposição dos passageiros em tempo hábil para o embarque.

- 7.35 Informar ao passageiro quando da necessidade de traslado entre aeroportos para conexão.
- 7.36 Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação da Secretaria de Administração de Palhoça.
- 7.37 Providenciar emissão imediata de passagem em caso de cancelamento, assegurando o embarque no voo de horário mais próximo do cancelamento, ainda que de outra concessionária de serviço de transporte aéreo, ressalvados os casos de impossibilidade justificada.
- 7.38 Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário, frequência de voos ou transporte (partida e chegada), tarifas promocionais à época da retirada dos bilhetes, reserva, traslado e emissão de passaportes.
- 7.39 Responsabilizar-se pelo fornecimento de passagens requisitadas por pessoas não credenciadas pela Contratante
- 7.40 Responsabilizar-se por eventuais transtornos ou prejuízos causados à Contratante decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.
- 7.41 Comunicar à Contratante, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução.
- 7.42 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela Contratante.
- 7.43 Prestar os esclarecimentos solicitados pelo Gestor do Contrato referentes às irregularidades observadas na execução dos serviços.
- 7.44 Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços sem o consentimento, por escrito, da Contratante, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação.
- 7.45 Manter atualizados seu endereço, telefones e dados bancários para a efetivação de pagamentos.
- 7.46 Pagar às concessionárias de serviços de transporte aéreo nos prazos pactuados em suas avenças específicas, as passagens emitidas, ficando estabelecido que a

Contratante, não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

- 7.47 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 7.48 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigido no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 7.49 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 7.50 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 7.51 Atender prontamente a quaisquer exigências do IPPA, inerentes ao objeto da presente contratação.

## **8 PAGAMENTO**

- 8.1 Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais e certidões negativas.
- 8.2 O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência e aprovação pela Contratante.
- 8.3 As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento.
- 8.4 A nota fiscal deverá ser acompanhada de demonstrativo com os seguintes elementos: nome do passageiro, percurso, companhia aérea, data da viagem, valor praticado pela companhia aérea e valor das taxas de embarque, bem como de cópia da passagem utilizada, e estar devidamente atestada pela Contratante, por intermédio de servidor designado para recebimento das passagens.

Palhoça, 14 de agosto de 2023.

Alberto Prim  
Presidente de Autarquia-IPPA