

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

**1.1** O objeto desta licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento de passagens aéreas, nacionais ou internacionais, inclusive de retorno, com utilização de sistema informatizado de gestão de viagens a ser disponibilizado via internet pela agência de viagens contratada, contemplando a inclusão de eventual tarifa de uma bagagem despachada para atender as necessidades da Agência Sergipe de Desenvolvimento S.A. - Desenvolve-SE, conforme condições e especificações contidas neste documento e em seus anexos, compreendendo:

- a) Emissão de bilhetes de passagens nacionais e internacionais;
- b) Reservas, alterações e substituições de passagens;
- c) Informações sobre horários de partida/chegada, tabela de preços, tarifas promocionais e demais exigências especificadas neste Termo de Referência.

LOTE ÚNICO			
ITEM	OBJETO	QTD.	VALOR DA DU/TEB (TAXA ADM.) (R\$)
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento de passagens aéreas, nacionais ou internacionais, inclusive de retorno, com utilização de sistema informatizado de gestão de viagens a ser disponibilizado via internet pela agência de viagens contratada, contemplando a inclusão de eventual tarifa de uma bagagem despachada para atender as necessidades da Desenvolve- SE.	1	

**1.2** A contratação em único lote, justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, uma vez que o pacto com vários prestadores de serviços poderá implicar na descontinuidade da padronização, bem como em dificuldades gerenciais e, até mesmo, aumento dos custos, pois a contratação tem a finalidade de formar um todo unitário. Some-se a isso a possibilidade de estabelecimento de um padrão de qualidade e eficiência que pode ser acompanhado ao longo dos serviços, o que fica sobremaneira dificultado quando se trata de operacionalização por diversos prestadores de serviços.

**1.3** Os serviços serão executados indiretamente no regime de empreitada por preço unitário conforme o inciso I, art. 26 do RILC, tendo em vista que o objeto, por sua natureza, possui imprecisão inerente de quantitativos em seus itens orçamentários.

**1.4** O custo total estimado para a prestação dos serviços deste Termo de Referência pelo período de 12 (doze) meses é de R\$ 480.000,00 (quatrocentos e oitenta mil reais). O critério utilizado para a formação da estimativa foi de média dos preços praticados no mercado.

**1.5** Por se tratar de estimativas, as quantidades e valores dos itens antecedentes não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros para a Desenvolve-SE, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da Desenvolve-SE, sem que isso justifique qualquer indenização à Contratada.

**1.6** A prestação de serviços de que trata este instrumento e seus anexos não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Desenvolve-SE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**1.7** As passagens serão requisitadas de acordo com as necessidades da Desenvolve-SE.

**1.8** O sistema disponibilizado pela agência de viagens contratada deverá permitir acesso via *internet* pelo(s) empregado(s) da Desenvolve-SE, devidamente autorizados e treinados, a todas as tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta, reserva e aprovação eletrônica no trecho e faixa de horários procurados. Esse sistema deverá estar integrado *on-line* com os sistemas das

companhias aéreas e deve atender aos pré-requisitos constantes do Anexo II deste Termo de Referência - Especificação Técnica do Sistema Informatizado de Gestão de Viagens e da Prova de Conceito.

**1.9.** Solicitações de reserva, emissões e alterações em caráter emergencial, quando da necessidade, deverão ser atendidas por telefone e posteriormente registradas no sistema pela agência contratada, ficando sujeita à posterior validação do usuário solicitante e do usuário aprovador responsável da contratante para efeito de pagamento.

1.9.1. Serão consideradas solicitações de caráter emergencial, passíveis de atendimento por telefone, as solicitações realizadas fora do horário comercial, entre 18h e 8h, em fins de semana, feriados nacionais, estaduais e municipais ou para emissão, alteração e remarcação de passagens aéreas com prazos inferiores à 3h do horário do voo.

**1.10.** Para a prestação dos serviços, a agência de viagens contratada deverá:

- a) fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, mediante requisição da contratante para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo, atendendo rigorosamente às solicitações da contratante em relação ao trecho indicado, companhia aérea escolhida, datas, horários, número do voo, marcação de assento e inclusão de bagagem;
- b) dispor de sistema de reserva e emissão *on-line* de bilhetes, inclusive, com utilização do *e-Ticket*;
- c) as reservas deverão ser requisitadas por sistema informatizado, via *internet*, cujo programa seja de sua propriedade ou que tenha licença de uso e por cujas transações esta seja integralmente responsável. Em casos de contingência, admitir-se-á a utilização de internet, telefone, fac-símile ou outra forma de comunicação;
- d) excepcionalmente, em caso de falha do sistema informatizado, reservar, emitir, remarcar, substituir e cancelar passagens aéreas e assentos, devendo em razão disso notificar a contratante no prazo máximo de 24 horas.
- e) informar aos usuários todas as opções de traslado para o trecho e o dia desejado, destacando a opção mais barata;
- f) operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional;
- g) disponibilizar serviço de plantão 24 (vinte e quatro) horas, por meio de telefone, ou outra forma de comunicação por ela indicada, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolam os dias/horários determinados.

**1.11.** Os recursos orçamentários decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência são provenientes de recursos próprios da Desenvolve-SE.

**1.12.** As passagens serão emitidas para possibilitar o deslocamento dos diretores, empregados, colaboradores, terceirizados, prestadores de serviço e parceiros de negócios da Agência de forma rápida e planejada para todas as regiões do país, inclusive exterior, sendo essa uma condição essencial ao desenvolvimento da rotina corporativa da Desenvolve-SE.

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

**2.1** Justifica-se a presente contratação pela necessidade de suprir as demandas relacionadas aos serviços de emissão de passagens aéreas para os diretores, empregados, colaboradores, terceirizados, prestadores de serviço e parceiros de negócios da Desenvolve-SE, referentes às viagens no estrito cumprimento dos interesses da agência.

**2.2** Possibilitar o deslocamento dos diretores, empregados, colaboradores (eventuais ou não), terceirizados, prestadores de serviço e parceiros de negócios da Agência de forma rápida e planejada para todas as regiões do país, inclusive exterior, sendo esta uma condição essencial ao desenvolvimento da rotina corporativa da Desenvolve-SE.

**2.3** No desenvolvimento das suas atividades, por vezes, a Desenvolve-SE necessita adquirir

passagens aéreas para empregados e colaboradores, que precisam se locomover para outras cidades dentro e fora do Estado, bem como para este município, ou até em viagens internacionais, com o intuito de participar/representar a Desenvolve-SE em atividades ou serviços específicos. Assim, necessário se faz a contratação de empresa que opere no ramo de vendas de passagens aéreas e que disponha de condições para pronto atendimento.

2.4 A contratação de serviços de agenciamento de viagens é necessária para continuidade da promoção do ambiente de negócios para o Estado de Sergipe, finalidade essencial da Desenvolve- SE.

### 3. DA PROPOSTA E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.2 Ao apresentar sua proposta, o licitante concorda especificamente com as seguintes condições:

3.2.1 - Os serviços ofertados deverão atender a todas as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

3.2.2 - O sistema informatizado deverá ser apresentado perante comissão especialmente designada pela Desenvolve-SE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após convocação do pregoeiro, em data e local estipulado, de acordo com as regras estabelecidas no Anexo II deste Termo de Referência

3.2.3 As propostas deverão ser formuladas em moeda corrente.

3.2.4 Será considerada vencedora a licitante que oferecer a menor proposta de preços em relação ao valor da taxa de administração de agenciamento.

**3.2.4.1.1 Poderão ser executados lances com valores de "taxas zeradas, porém não serão aceitas taxas negativas", uma vez que admitir a taxa negativa para o agenciamento de passagens aéreas gera grande risco de firmar contrato inexecutável. Ainda que o pregoeiro solicite a comprovação da exequibilidade da proposta, não dispomos de critério prévio e seguro para analisar a exequibilidade, em face da dinamicidade das negociações entre agências e empresas aéreas, da compra de milhagens e de outros expedientes utilizados para auferir lucro. (CORREÇÃO REALIZADA)**

3.2.4.2 O desconto oferecido incidirá, inclusive, sobre os descontos fornecidos pelas companhias aéreas (tarifas promocionais);

3.2.4.3 O desconto não incidirá sobre o valor de eventuais despesas decorrentes de mudança de horário, cancelamento de passagens ou outras ocorrências que impliquem na reemissão de passagem.

3.2.4.4 O percentual de desconto oferecido pelas empresas licitantes deverá ser único, não podendo ser diferenciado com referência às diversas companhias aéreas, ou seja, o desconto será padrão.

3.3 Para fins de cadastramento de propostas eletrônicas e oferta de lances durante a sessão de disputa, somente serão considerados os valores da Taxa de Administração.

3.4 O critério de julgamento será o de menor taxa administrativa, pago às agências de viagem na emissão de cada bilhete, comumente designado de DU para passagens nacionais e TEB para passagens internacionais. Este valor será calculado através da estimativa anual de contrato descrita na tabela abaixo:

LOTE	VALOR ESTIMADO DU/TEB (TAXA ADMINISTRATIVA) (R\$)	VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)
01	XXXXXX	R\$ 480.000,00

3.5 Ocorrendo igualdade de valor entre duas ou mais propostas eletrônicas cadastradas pelas licitantes, NÃO será considerada como "a melhor proposta" aquela que tiver sido registrada pelo sistema em data e horário anterior às demais no sistema eletrônico de licitações utilizado pela Desenvolve-SE.

3.5.1 Poderão ser executados lances com valores de "taxas zeradas", visto que o mercado pode

definir tal condição de trabalho, desta forma a Desenvolve-SE não tem o poder de controlar o mercado externo.

3.6 Havendo eventual empate entre 2(duas) ou mais propostas ou lances, mesmo após o uso dos benefícios da Lei Complementar nº 123/16, os critérios de desempate serão aqueles previstos no art. 55 da Lei nº 13.303/16.

3.7 No caso do sorteio, observado o prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, deverá ser designada sessão pública específica para esse fim, por meio de publicação de aviso no sítio eletrônico da DESENVOLVE-SE e envio de comunicação direta aos LICITANTES, na qual será facultada a participação de qualquer interessado, conforme disposição do parágrafo único, do artigo 81 do RILC.

3.8 O procedimento adotado para o sorteio público será por meio de utilização de saco opaco, no qual será colocada a quantidade de bolas ou papéis correspondentes ao número de empresas que estiverem na condição de proponentes empatados.

3.8.1 Cada empresa será representada por uma bola/papel numerada(o), que será atribuída antes da realização do sorteio, considerando a ordem alfabética disposta na razão social de cada licitante, em numeração crescente, a partir do numeral 01.

3.8.2 Para critério de classificação, serão sorteadas todas as bolas/papeis contidas(os) no saco, considerando-se vencedora a primeira bola/papel retirada (o), mantido esse critério para a segunda, terceira e demais classificadas.

3.8.3 Da reunião referente ao sorteio, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes, devendo a mesma, ao final, ser assinada pelo Pregoeiro e pelos licitantes presentes, ressaltando-se que poderá constar a assinatura da equipe de apoio, sendo-lhes facultado esse direito.

3.8.4 Havendo relevante motivo, a sessão pública poderá ser suspensa pelo pregoeiro.

3.9 Inexistindo empate entre as propostas eletrônicas, será considerada arrematante do lote a empresa que primeiro registrar o lance correspondente ao menor valor total da Taxa de administração, observando-se a margem de descontos exequíveis.

3.10 As propostas encaminhadas terão prazo de validade de 90 (noventa) dias consecutivos, contados da data da sessão de abertura desta licitação, conforme disposição legal.

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

## **4. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO**

4.1 A CONTRATADA deverá, mediante solicitação da CONTRATANTE, cotar, reservar, emitir e ajustar os seguintes serviços abaixo descritos:

- a) Passagem Aérea;
- b) Agenciamento e reserva de bilhetes de passagens aéreas domésticas e internacionais;
- c) Serviços de assistência e apoio nos embarques e desembarques nacional e internacional;
- d) Fornecimento de informações sobre documentação relacionada, bem como serviços de despachante profissional capacitado na obtenção de vistos consulares e contratação de seguro para viagem internacional;
- d) Informações sobre roteiro de viagens, horários de partida/chegada, frequência de voos, escalas, tarifas aéreas, nacionais e internacionais, inclusive as promocionais.

## **5. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **5.1. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1.1. Os serviços a serem contratados são comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado. Por essa razão será licitado na modalidade Pregão Eletrônico, na forma do Inciso IV do art. 3º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos, Convênios e Patrocínio da Desenvolve-SE– RILC.

5.1.1.1. Conforme Marçal Justen Filho, *in verbis*: “bem ou serviço comum é aquele que se apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio”. Portanto, a definição de “bens e serviços comuns” inclui o simples, o padronizado, o rotineiro e ainda os que possam ser objetivamente descritos, sendo este, também, o entendimento do Tribunal de Contas da União.

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

5.1.3. A execução dos serviços deverá seguir os normativos internos da Desenvolve-SE e outras legislações vigentes e futuras relacionadas ao tema.

## **5.2. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.2.1 Para a prestação dos serviços, a agência de viagens contratada deverá:

- a) Disponibilizar, sem ônus, acesso ao sistema de reserva e emissão on-line de bilhetes, inclusive, com utilização do e-Ticket;
- b) Disponibilizar serviço de plantão 24 (vinte e quatro) horas, por meio de telefone e e-mail, ou outra forma de comunicação eficiente, possibilitando a efetiva solução de eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolem os dias/horários determinados.
- c) Operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional.

5.2.2 O sistema disponibilizado pela agência de viagens contratada deverá permitir acesso via internet pela contratante a todas as tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta, reserva e aprovação eletrônica no trecho e faixa de horários procurados. Esse sistema deverá estar integrado on-line com os sistemas das companhias aéreas e deve atender aos pré-requisitos constantes do Anexo I deste Termo de Referência - Especificação Técnica do Sistema Informatizado de Gestão de Viagens, parte integrante deste Termo;

5.2.3 Solicitações de reserva, emissões e alterações em caráter emergencial, deverão ser atendidas por telefone e posteriormente registradas no sistema pela agência contratada, ficando sujeita à posterior validação do Fiscal do Contrato, devidamente designado no Termo e Anuência para efeito de pagamento;

5.2.4. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, 24 horas por dia, todos os dias da semana.

5.2.5 A Contratada deverá iniciar a execução dos serviços em até 01 (um) dia útil, a partir da assinatura do Contrato.

5.2.6 A CONTRATADA deverá manter um sistema de gestão de viagens corporativas prevendo as principais empresas aéreas, nacionais e internacionais, para a obtenção das facilidades abaixo:

- a) Possibilidade de acesso aos usuários da CONTRATANTE;
- b) Execução de reserva automatizada, “on-line” e emissão de seu comprovante;
- c) Emissão de bilhetes automatizados, “on-line”;
- d) Consulta e informação de melhor rota, “on-line”;
- e) Consulta e frequência de voos e equipamentos, “on-line”;
- f) Consulta à menor tarifa disponível, “on-line”;
- g) Impressão de consultas formuladas;
- h) Emissão de ticket eletrônico, “on-line”;
- i) Alteração/remarcação de bilhetes;
- j) Combinação de tarifa

k) Possuir, como funcionalidade, meios de informar aos usuários sobre todas as opções de voo para o trecho e o dia pesquisado, destacando a opção mais barata. Caso a reserva efetuada pelo usuário não seja a tarifa mais barata, o sistema deve possuir campo específico obrigatório para que o usuário justifique a opção e campo para aprovação de usuário cadastrado.

l) O sistema deve disponibilizar “download” em formato de texto (“txt”) ou de planilha (“xls”), por período a ser informado pela CONTRATANTE com dados completos das reservas e emissões efetuadas;

m) O sistema deve dispor de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações;

n) O sistema deve prover acesso às tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta, reserva e aprovação eletrônica, antes da emissão do bilhete.

### **5.3. DA EMISSÃO DE BILHETES AÉREOS**

**5.3.1.** A Desenvolve-SE solicitará formalmente à Contratada, por meio de sistema, e-mail ou outra forma estabelecida pela Administração, a cotação dos bilhetes a serem emitidos, cotação que deverá ser realizada e encaminhada no prazo de até 2 (duas) horas, para bilhetes nacionais, e 4 (quatro) horas, para bilhetes internacionais.

5.3.1.1. O prazo definido no subitem anterior poderá ser dilatado mediante solicitação formal contendo justificativa plausível por parte da Contratada, devendo a Desenvolve-SE deliberar sobre o deferimento do pleito.

**5.3.2.** Após gerada a cotação, a Contratada deverá:

a) enviar à Desenvolve-SE, ao e-mail [passagens@desenvolve.se.gov.br](mailto:passagens@desenvolve.se.gov.br) para que seja autorizada a emissão;

**5.3.3.** É necessário que conste na cotação todos os dados necessários para análise da melhor opção, dentre eles:

- a) companhia aérea;
- b) aeroporto e cidade de origem e de destino;
- c) data e horário de partida e de chegada;
- d) número e locais de conexões/escalas;
- e) tempo de voo;
- f) classe tarifária;
- g) valor da tarifa;
- h) valor da taxa de embarque;
- i) outras eventuais taxas, encargos ou outros valores devidos;
- j) itens inclusos (ex. bagagem despachada).

**5.3.4.** Após autorizada a emissão da passagem por parte da Desenvolve-SE, a Contratada procederá com a emissão do bilhete, conforme parâmetros e valores previamente autorizados, no prazo de até 2 (duas) horas úteis, para bilhetes nacionais, e 4 (quatro) horas úteis, para bilhetes internacionais.

5.3.4.1. O prazo definido no subitem anterior poderá ser dilatado mediante solicitação formal contendo justificativa plausível por parte da Contratada, devendo a Desenvolve-SE deliberar sobre o deferimento do pleito.

**5.3.5.** Emitida a passagem, a Contratada deverá:

a) enviar o bilhete por e-mail para [passagens@desenvolve.se.gov.br](mailto:passagens@desenvolve.se.gov.br) e para o e-mail do solicitante do bilhete, contendo no mínimo:

- a.1) companhia aérea;
- a.2) aeroporto e cidade de origem e de destino;

- a.3) data e horário de partida e de chegada;
- a.4) número e locais das conexões/escalas;
- a.5) tempo de voo;
- a.6) classe tarifária;
- a.7) regras tarifárias;
- a.8) valor da tarifa;
- a.9) valor da taxa de embarque;
- a.10) outras eventuais taxas, encargos ou outros valores devidos;
- a.11) itens inclusos (ex. bagagem despachada).

#### **5.4. DA REMARCAÇÃO DE BILHETES AÉREOS**

**5.4.1.** A Desenvolve-SE solicitará formalmente à Contratada, por meio de sistema, e-mail ou outra forma estabelecida, a cotação do bilhete a ser remarcado, cotação que deverá ser realizada e encaminhada no prazo de até 2 (duas) horas úteis, para bilhetes nacionais, e 4 (quatro) horas úteis, para bilhetes internacionais.

5.4.1.1. O prazo definido no subitem anterior poderá ser dilatado mediante solicitação formal contendo justificativa plausível por parte da Contratada, devendo a Desenvolve-SE deliberar sobre o deferimento do pleito.

**5.4.2.** Após gerada a cotação, a Contratada deverá:

a) enviar à Desenvolve-SE, ao e-mail [passagens@desenvolve.se.gov.br](mailto:passagens@desenvolve.se.gov.br), para que seja autorizada a remarcação;

**5.4.3.** É necessário que conste na cotação todos os dados necessários para análise da melhor opção, dentre eles:

- a) data e horário de partida e de chegada;
- b) número e locais de conexões/escalas;
- c) tempo de voo;
- d) valor da tarifa;
- e) valor da taxa de embarque;
- f) eventual multa de remarcação;
- g) outras eventuais taxas, encargos ou outros valores devidos

**5.4.4.** Após autorizada a remarcação da passagem por parte da Desenvolve-SE, a Contratada procederá com a remarcação do bilhete, conforme parâmetros e valores previamente autorizados, no prazo de até 2 (duas) horas úteis, para bilhetes nacionais, e 4 (quatro) horas úteis, para bilhetes internacionais.

5.4.4.1. O prazo definido no subitem anterior poderá ser dilatado mediante solicitação formal contendo justificativa plausível por parte da Contratada, devendo a Desenvolve-SE deliberar sobre o deferimento do pleito.

**5.4.5.** Remarcada a passagem, a Contratada deverá:

a) enviar o bilhete por e-mail para [passagens@desenvolve.se.gov.br](mailto:passagens@desenvolve.se.gov.br) e para o e-mail do solicitante do bilhete, contendo no mínimo:

- a.1) companhia aérea;
- a.2) aeroporto e cidade de origem e de destino;
- a.3) data e horário de partida e de chegada;
- a.4) número e locais das conexões/escalas;
- a.5) tempo de voo;
- a.6) classe tarifária;
- a.7) regras tarifárias;
- a.8) valor da tarifa;

- a.9) valor da taxa de embarque;
- a.10) valor da multa de remarcação;
- a.11) outras eventuais taxas, encargos ou outros valores devidos;
- a.12) itens inclusos (ex. bagagem despachada)

## **5.5. DO CANCELAMENTO DE BILHETES AÉREO**

**5.5.1.** A Desenvolve-SE solicitará formalmente à Contratada, por meio de sistema, e-mail ou outra forma estabelecida, o cancelamento do bilhete aéreo, que deverá ser realizado e confirmado no prazo de até 2 (duas) horas, para bilhetes nacionais, e 4 (quatro) horas úteis, para bilhetes internacionais.

5.5.1.1. O prazo definido no subitem anterior poderá ser dilatado mediante solicitação formal contendo justificativa plausível por parte da Contratada, devendo a Desenvolve-SE deliberar sobre o deferimento do pleito.

**5.5.2.** Após realizado o cancelamento, a Contratada deverá enviar à Desenvolve-SE, ao e-mail [passagens@desenvolve.se.gov.br](mailto:passagens@desenvolve.se.gov.br), a confirmação do cancelamento, contendo as multas tarifárias e o valor residual a ser restituído à Desenvolve-SE em forma de Nota de Crédito.

5.5.2.1. A emissão da Nota de Crédito deverá ser realizada e encaminhada à Desenvolve-SE em até 30 dias após o cancelamento, sendo realizada prontamente por parte da Contratada, não sendo necessário a solicitação de emissão por parte da Desenvolve-SE.

5.5.2.2. O valor retornado será utilizado como desconto em futuras faturas, salvo no caso de encerramento ou rescisão contratual, no qual, devido à impossibilidade de utilização futura, poderá ser deduzido da garantia apresentada na contratação ou através de reembolso à Desenvolve-SE, mediante recolhimento do valor.

## **6. DO VALOR DA TARIFA E DA REMUNERAÇÃO DO AGENTE DE VIAGEM (RAV)**

6.1. O valor da tarifa a ser considerado será aquele praticado pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo, inclusive quanto às classes promocionais.

6.2. Serão repassadas à Desenvolve-SE as tarifas promocionais, sempre que forem cumpridas as exigências para esse fim.

6.3. A Desenvolve-SE reserva-se ao direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens.

6.3.1. Havendo diferença em desfavor da Desenvolve-SE, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, a Contratada deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de notas de crédito.

6.4. Caso a Contratada ofereça RAV igual a R\$ 0,00 (zero), não há que se falar em pagamento de RAV.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**7.1** São Obrigações da contratada, além das estipuladas por lei:

- a) Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pela execução do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade pela execução dos serviços;
- b) Comprovar ter estrutura dentro do território nacional (escritório), equipe e equipamentos de informática (computadores e sistemas) e equipe (pessoal) necessários para prestação dos serviços objeto deste instrumento;
- c) Manter o serviço de plantão para atendimento 24 (vinte e quatro) horas, 7 dias por semana, independentemente de feriados, remoto, por e-mail e telefone.
- d) Prestar informação à Desenvolve-SE sobre as opções de roteiro, horário, tarifas e promoções;
- e) Efetuar reservas, marcação e remarcação de viagens, sempre que formalmente solicitado pela Agência, utilizando prioritariamente as tarifas mais econômicas;
- f) Cancelar os bilhetes emitidos/solicitações de reserva, desde que solicitados pelo fiscal do



contrato, sem ônus para a Desenvolve-SE, a não ser aqueles derivados de multas cobradas pelas companhias aéreas, cuja aplicação deve ser devidamente comprovada pela contratada;

g) Reembolsar à Desenvolve-SE a quantia paga com base no preço impresso no bilhete de passagem aérea não utilizado, conforme Portaria N° 676GC5, de 13 de novembro de 2000, do Comando da Aeronáutica (ou de outra norma que venha a substituir esta portaria), no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos contados da solicitação do reembolso, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas;

h) Efetuar a imediata correção das deficiências apontadas pela Desenvolve-SE com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens aéreas;

i) Emitir ordens de passagens (PTAs) para as localidades indicadas pela Desenvolve-SE, com transmissão imediata, informando o código de transmissão e a companhia aérea;

j) Emitir bilhetes, solicitar reembolso, fazer remarcação de datas quando solicitado, sendo a contratante responsável pelo ônus de multas e/ou penalidades previstas pelas regras tarifárias, quando ficar comprovado de que, por sua culpa, houve a geração de tais multas e/ou penalidades. Em caso contrário, caberá à agência contratada o ônus de tais encargos;

l) Fornecer bilhetes das empresas aéreas existentes no mercado;

m) Disponibilizar à contratante a emissão dos seguintes relatórios:

I. Relatório de Acompanhamento Financeiro, contendo o número da fatura, data da emissão das passagens, nome dos passageiros, empresa e valor;

II. Relatório analítico contendo: data da emissão da passagem, nome da empresa, trecho, melhor tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor líquido;

III. A CONTRATADA deverá providenciar relatórios mensais, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, referentes aos serviços prestados e enviá-los até o (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

n) No caso de reserva de passagem aérea, com tarifa não-promocional, a agência contratada deverá encaminhar impressão de tela de reserva do sistema informatizado utilizado, quando da apresentação dos comprovantes de serviço para pagamento;

o) A empresa contratada deverá disponibilizar para atendimento à contratante linha telefônica, fax e e-mail a fim de facilitar todo e qualquer contato que a Desenvolve-SE necessite com ela realizar;

p) Quando a contratante solicitar a emissão de uma passagem aérea, cujo local de partida seja fora do Estado de Sergipe, a contratada deverá dispor para a contratante um serviço que permita ao favorecido retirar o seu bilhete em qualquer agência da companhia aérea;

q) Fornecer declaração das companhias aéreas que representa de que é autorizada a comercializar passagens em seus nomes, e que possui idoneidade creditícia, encontrando-se em situação regular perante as mesmas;

r) Notificar a contratante sobre promoções em companhias aéreas, privilegiando, sempre que possível, a emissão em tais tarifas;

s) Capacitar, em até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, sem ônus, pelo menos 02 (dois) usuários da contratante, por meio de treinamento, visando alcançar a operacionalização do sistema;

t) Efetuar o pagamento dos bilhetes emitidos às companhias aéreas nos prazos exigidos pelas mesmas;

u) A contratada deverá, obrigatoriamente, anexar na fatura dos serviços prestados relatório gerencial dos bilhetes emitidos para a Desenvolve-SE;

v) Apresentar, sempre que solicitado pela contratante, a legislação que estabeleça multas, tarifas e taxas cobradas pelas companhias aéreas;

x) A contratada deverá providenciar junto à Companhia Aérea condições necessárias para o transporte de passageiro em condições especiais de saúde, tais como: uso de oxigênio, macas etc, quando o

passageiro apresentar laudo médico comprovando a necessidade e neste constarem as especificações de uso, de modo a permitir as condições normais de operação da aeronave, de acordo com os procedimentos estabelecidos pelas Companhias Aéreas para esse tipo de serviço;

z) O valor referente ao fornecimento de serviços necessários ao transporte de passageiro que necessite de recursos especiais, será pago conforme taxa de serviço estabelecida pela Companhia Aérea, devendo o faturamento obedecer às mesmas regras estabelecidas neste instrumento (do faturamento e do pagamento);

aa) A contratada deverá providenciar, quando da emissão de bilhetes para viagens internacionais, a emissão de seguro de viagem com cobertura de repatriação, cujo valor será pago pela contratante.

bb) A Desenvolve-SE reserva-se ao direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens.

cc) A Remuneração do Agente de Viagem – RAV será paga por operação relativa à emissão de cada passagem, cancelamento ou remarcação.

dd) Caso a Contratada ofereça RAV igual a R\$ 0,00 (zero), não há que se falar em pagamento de RAV.

ee) Conceder à Desenvolve-SE especial prioridade para a execução dos serviços, salvo por motivo de força maior;

ff) designar um preposto perante a Contratante para prestar, de forma ininterrupta, todos os esclarecimentos necessários e atender as reclamações e solicitações que por ventura surgirem durante a execução do contrato. Esse atendimento deverá ser feito de maneira contínua, inclusive nos finais de semana.

gg) comunicar à Contratante, com a maior brevidade possível, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

hh) utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

ii) apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

jj) responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

ll) responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da prestação de serviços, objeto da presente contratação, inclusive, salários dos seus empregados, taxas, impostos, custos administrativos e de impressão dos cartões, encargos sociais e outros necessários, como também, qualquer prejuízo pessoal ou material causado ao patrimônio da Contratante, ou a terceiros, por quaisquer de seus funcionários, representantes ou prepostos na execução dos serviços contratados;

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

nn) acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;

oo) relatar à Contratante qualquer irregularidade observada em virtude da prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos que forem solicitados, atendendo prontamente, às reclamações e solicitações;

pp) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

- rr) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;
- ss) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.
- uu) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela disciplina, respeito e cordialidade de seus empregados para com os empregados da CONTRATANTE, objetivando sempre melhor qualidade no atendimento.
- vv) A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir por parte de seus prepostos ou empregados, as leis, regulamentos e procedimentos, bem como quaisquer determinações emanadas dos órgãos competentes, pertinentes à matéria objeto do Contrato.
- xx) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelas consequências decorrentes de qualquer transgressão cometida por seus prepostos ou empregados.
- zz) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por quaisquer acidentes sofridos pelos seus empregados quando em serviço, respeitando as leis trabalhistas e previdenciárias que lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.
- aaa) A CONTRATADA deverá apresentar todas as opções de voo para a localidade de destino em relação aos preços oferecidos pelas companhias aéreas inclusive os decorrentes de aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem, com suas respectivas rotas, horários, valor das tarifas, da comissão e do desconto ofertado na proposta, para seleção da opção mais vantajosa, podendo as mesmas serem transmitidas por e-mail ou entregues pessoalmente. A veracidade das informações é de total responsabilidade da CONTRATADA.
- bbb) A CONTRATADA deverá buscar sempre os mecanismos e acordos que propiciem o menor preço para a reserva das passagens aéreas, respeitando a legislação vigente.
- ccc) É responsabilidade da CONTRATADA realizar o pagamento às companhias aéreas pelos bilhetes emitidos em favor da CONTRATANTE, nos termos aprezados em seus acordos específicos, ficando estabelecido que a CONTRATANTE, em hipótese alguma, responderá solidária ou subsidiariamente pelos valores não adimplidos pela CONTRATADA.

**7.2** Caso o contrato possua valor igual ou superior a R\$ 1.300.000,00 (um milhão e trezentos mil reais), a contratada deve apresentar programa de integridade, nas condições e prazos previstos na Lei nº 8.866/2021, alterada pela Lei 9.267/2023, ambas do Estado de Sergipe ([https://www.se.gov.br/setc/setc\\_programa\\_de\\_integridade](https://www.se.gov.br/setc/setc_programa_de_integridade))

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

### **8.1. São obrigações da Desenvolve-SE:**

- a) proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- b) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- c) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos;
- d) verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- e) comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços, para que seja reparado ou corrigido;
- f) rejeitar, no todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o previsto neste Termo de Referência;
- g) acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de empregado ou comissão especialmente designado;

- h) exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato dos serviços ou que produza complicações para a fiscalização, ou ainda, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- i) efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente a prestação de serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência.
- j) solicitar formalmente à Contratada, no caso de não utilização de bilhete de passagem, em seu percurso total ou parcial, o ressarcimento do valor correspondente ao trecho (crédito), situação em que a Contratada deverá emitir a correspondente Nota de Crédito que, por medida de simplificação processual, deve se dar mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura apresentada pela Contratada.
- k) quando do encerramento ou rescisão contratual, na impossibilidade de reversão da totalidade dos cancelamentos efetuados, o montante a ser glosado poderá ser deduzido da garantia apresentada na contratação, ou ser reembolsado à Desenvolve-SE, mediante recolhimento do valor respectivo.
- l) considerar, quando da efetuação de glosa, eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas.
- m) aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- n) fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade do contrato que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não devem ser interrompidas;
- o) especificar e estabelecer diretrizes para aceitação do objeto de referência pela CONTRATADA;
- p) utilizar o objeto contratado à finalidade prevista no contrato e seus anexos vinculados ao procedimento licitatório.
- q) fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir pertinentes à execução do presente contrato, em todo caso, respeitando o sigilo, a confidencialidade, o tratamento e armazenamento de dados conforme termo de confidencialidade e proteção de dados previsto no contrato e na legislação vinculante;
- r) cumprir todas as demais obrigações constantes no respectivo contrato.
- s) A Desenvolve-SE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **9. PRAZO DE VIGÊNCIA E PREVISÃO DE PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

**9.1** O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite previsto no artigo art. 71 da Lei Federal nº 13.303/16 e art. 155 do RILC da Desenvolve-SE.

## **10. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**10.1.** A Contratada deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento), conforme parâmetros do art. 151 do RILC, do valor do Contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Seguro-garantia; ou
- c) Fiança bancária.

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

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das

demais obrigações nele previstas;

- b) Prejuízos diretos causados à Desenvolve-SE, ao Estado de Sergipe ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- c) Multas contratuais aplicadas pela Desenvolve-SE à contratada.

**10.3.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**10.4.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

10.4.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Desenvolve-SE a promover a rescisão do Contrato por descumprimento de suas cláusulas, conforme dispõe o § 2º do art. 180 do RLC.

**10.5.** A prestação de garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá ter validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência do Contrato.

**10.6.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Banco do Estado de Sergipe - Banese, com correção monetária.

**10.7.** No caso de prorrogação da vigência do Contrato ou readequação do seu valor em decorrência de reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro ou acréscimo ou supressão, a garantia deverá ser renovada ou ajustada à nova situação, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

**10.8.** No caso da prorrogação da contratação, nos termos previstos na legislação, a garantia deverá ser renovada anualmente, como forma de resguardar os interesses da Desenvolve-SE.

**10.9.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**10.10.** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**10.11.** Será considerada extinta a garantia:

- a) 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;
- b) com a sua total utilização por parte da Desenvolve-SE dentro do prazo de validade previsto no subitem 10.5; ou
- c) com a expiração do prazo de validade da garantia previsto no subitem 10.5.

## **11. DO REAJUSTE CONTRATUAL**

**11.1** O preço consignado para a taxa RAV será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta pela variação do Índice de Preços ao Consumidor (IPCA).

**11.2** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**11.3** Serão objeto de preclusão os reajustes a que o contratado fizer jus durante a vigência do Contrato e que não forem solicitados até o implemento dos seguintes eventos:

- a) assinatura do termo aditivo de prorrogação contratual;
- b) data em que o Contrato completa 12 (doze) meses, 24 (vinte e quatro) meses e assim sucessivamente; ou
- c) encerramento do Contrato.

**11.4** Caso na data da prorrogação contratual ou na data em que o Contrato completar 12 (doze) meses, 24 (vinte e quatro) meses e assim sucessivamente, ainda não tenha sido divulgada a variação

do índice no período, ou ainda não tenha sido possível a contratante ou a contratada proceder aos cálculos devidos, ficará resguardado o direito ao futuro reajuste, mediante cláusula a ser inserida no termo aditivo nos casos de Contratos sujeitos a prorrogação de vigência, ou apostilamento previamente autorizado pela autoridade competente nos demais casos.

## **12. DA SUBCONTRATAÇÃO**

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

## **13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**13.1** 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 contrato e haja anuência expressa da DESENVOLVE-SE à continuidade do contrato.

## **14. DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**14.1** A inexecução total do Contrato ensejará a sua rescisão, enquanto a inexecução parcial poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

**14.1.1** A rescisão poderá ser:

- a) por ato unilateral e escrito da Desenvolve-SE;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Desenvolve-SE; e
- c) judicial, por determinação judicial.

**14.1.2** A rescisão amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

**14.1.3** A rescisão amigável não será cabível nos casos em que forem constatados descumprimentos contratuais sem apuração de responsabilidade iniciada ou com apuração ainda em curso.

**14.1.4** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.

**14.2** A rescisão por ato unilateral da Desenvolve-SE acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas no título 18:

- a) assunção imediata do objeto contratado, pela Desenvolve-SE, no estado e local em que se encontrar;
- b) execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela Desenvolve-SE; e
- c) na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à Desenvolve-SE.

**14.3** A rescisão deverá ser formalizada por termo de rescisão unilateral ou distrato, no caso de rescisão amigável, devendo o respectivo extrato ser publicado no **Diário Oficial do Estado**.

**14.4** O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

## **15. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

**15.1.** Para a execução do ajuste, será adotado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o Contratante como responsável pela gestão do Contrato e pela verificação da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos e a Contratada como responsável pela prestação dos serviços e gestão dos recursos necessários para o cumprimento

do Contrato.

**15.2.** Para cumprimento do Contrato, pressupõe-se a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

**15.2.1.** Fiscal do Contrato: é o empregado ou a comissão designada pela Contratante, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento provisório do objeto da contratação;

**15.2.2.** Preposto: funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do ajuste e atuar como interlocutor principal com o Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

**15.3.** A atividade de gestão e fiscalização do presente Contrato deverá ser executada em conformidade com as disposições dos art. 190 a 193 do RILC.

**15.4.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

**15.5.** Nos termos dos art. 190 a 193 do RILC será designado fiscal, seu substituto, ou comissão de fiscalização para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços.

**15.6.** O Fiscal do Contrato deverá exercer a fiscalização da contratação, exigindo o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, seus anexos e os termos de sua proposta, sobre os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

**15.7.** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Desenvolve-SE ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303, de 2016.

**15.8.** A contratada deverá designar e indicar seu representante legal ou seu preposto, que a representará e se responsabilizará por todos os aspectos funcionais, técnicos e legais, devendo:

- a) efetuar o acompanhamento contínuo e periódico da execução do Contrato;
- b) fornecer e manter atualizados endereço de correspondência da contratada para recebimento de ofícios, notificações e intimações, bem como endereço de correio eletrônico;
- c) zelar pela manutenção, durante a execução do Contrato, das condições estabelecidas no instrumento convocatório, nas normas regulamentadoras e na legislação correlata do meio ambiente, segurança e medicina de trabalho, como também da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e FGTS e do cumprimento das obrigações trabalhistas;
- d) zelar pela execução ou fornecimento do objeto contratual em conformidade com as normas técnicas vigentes; e
- e) zelar pela plena, total e perfeita execução do objeto contratado.

**15.9.** Eventuais dúvidas durante o período de vigência contratual deverão ser encaminhadas formalmente pelo preposto à Contratante.

**15.10.** Em função das características da presente contratação, e por motivo de economia, o preposto da Contratada poderá ser um dos empregados designados para a execução dos serviços.

**15.11.** A fiscalização, conforme arts. 190 a 193 do RILC, avaliará constantemente a execução dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

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

**15.12.** Durante a execução do objeto, a fiscalização monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

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

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

**15.15.** A fiscalização deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizado.

**15.16.** Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

**15.17.** O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no §2º do art. 180 do RILC.

**15.18.** A CONTRATANTE poderá realizar fiscalização sobre os preços praticados no mercado dos serviços deste Termo de Referência, com o intuito de verificar a compatibilidade com os valores praticados pela CONTRATADA.

## **16. DO PAGAMENTO**

**16.1** O pagamento pela execução do objeto de referência será oriundo de RECURSOS PRÓPRIOS da DESENVOLVE-SE;

**16.2** Os pagamentos devidos a CONTRATADA serão realizados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencimento, mediante apresentação da nota fiscal/fatura ao CONTRATANTE, atestado pela área fiscal do contrato, acompanhada das certidões negativas previstas neste termo;

**16.3** Os pagamentos só serão realizados mediante PRÉVIA apresentação (cinco dias de antecedência do vencimento) de notas fiscais/faturas encaminhadas eletronicamente para **dorab.trigueiros@desenvolve.se.gov.br** ou outro a ser oportunamente comunicado, para conferência e emissão do **devido atesto**;

**16.4** Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura, esta será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções, ficando pendente o pagamento até que sejam sanadas as pendências. Neste caso, o prazo para pagamento iniciar-se-á com a reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

**16.5** Após atesto, os pagamentos serão realizados por ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicada pela CONTRATADA na própria nota fiscal/fatura encaminhada, devendo apresentar, os seguintes documentos, dentro dos seus prazos de validade:

- a) Certidão Negativa de Débito para com a Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual;
- b) Certidão Negativa de Tributos para com a Fazenda Municipal, expedida pela Prefeitura Municipal (Sede do Licitado);
- c) Certificado de Regularidade perante a Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN);
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do título VII-A da Consolidação;



- e) Certidão Negativa de FGTS;
- f) Comproverantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

**16.6** Os documentos de cobrança relacionados acima, serão atestados pela autoridade competente e encaminhados à Diretoria de Gestão e Governança (**dorab.trigueiros@desenvolve.se.gov.br**) para fins de pagamento.

**16.7** O não pagamento implicará a multa de 2% após o vencimento e mora de 1% a.m.;

**16.8** A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo CONTRATANTE nunca autorizará à CONTRATADA a suspender as obrigações decorrentes deste contrato;

**16.9** O pagamento devido será creditado em conta corrente mantida pela CONTRATADA, preferencialmente em agência do BANESE;

**16.10** Nenhum pagamento será efetuado a CONTRATADA, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;

**16.11** Caberá a CONTRATADA as despesas e manutenção de todas as licenças derivadas e em cadeia de fornecimento necessárias a fiel execução do objeto do contrato.

**16.12** A Nota Fiscal/Fatura será emitida, contendo os bilhetes emitidos durante o período.

**16.13** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado ou comissão designada, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações.

**16.14** A Nota Fiscal/Fatura deverá ser apresentada com o detalhamento dos serviços prestados, ou seja, no corpo do documento deverá constar lista com todos os bilhetes emitidos e suas informações (passageiro, localizador, valor, taxas).

**16.15** A Contratada deverá apresentar também, em anexo à Nota Fiscal/Fatura:

- a) o espelho de cada autorização de emissão;
- b) a cópia de cada bilhete aéreo;
- c) relatório emitido por cada empresa aérea com as faturas dos bilhetes emitidos e suas informações.

**16.16** Dos pagamentos devidos à Contratada serão retidos os impostos e contribuições de acordo com a legislação vigente.

**16.17** Caso o contratado seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, junto à Nota Fiscal/Fatura, a devida declaração, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor

**16.18** As eventuais multas impostas ao Contratado em decorrência de inadimplência contratual poderão ser descontadas do pagamento devido desde que concluído o procedimento para aplicação de sanções.

## **17. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**17.1** Para fins de qualificação técnica as empresas deverão apresentar:

a. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que atestem que o licitante emitiu no mínimo 30% (trinta por cento) do quantitativo do serviço a ser prestado.

- a.1) Será aceito o somatório de atestados de capacidade técnica para fins de comprovação da alínea anterior.
- a.2) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica

principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

a.3) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

a.4) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos.

a.5) O atestado apresentado para um item não poderá ser utilizado para os demais, exceto o quantitativo excedente.

a.6) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

a.7) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

a.8) O atestado deverá conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer outra forma de que a Desenvolve-SE possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

a.9) A Desenvolve-SE se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo, requisitar cópias dos respectivos Contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

b) Declaração que possui a equipe técnica que executará os serviços.

c) Comprovante de inscrição válido junto a EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, no caso de agências de turismo, na forma do Decreto-Lei nº 29/66, alterado pela Lei nº 7.262/84.

d) Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei nº 11.771/2008 e no art. 18 do Decreto nº 7.381/2010.

e) Certificado de credenciamento à IATA ou contrato com consolidadora, e, sendo emitido em língua estrangeira, deverá estar acompanhado da tradução juramentada.

f) Declaração das companhias brasileiras de transporte aéreo regular Gol, Latam e Azul, no mínimo, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas.

g) Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema 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, bem como dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado

h) Declaração firmada por seu representante legal, sob as penas da lei, de que possui condições operacionais necessárias à emissão dos bilhetes de passagens, em conformidade com as políticas comerciais e financeiras das principais companhias aéreas.

i) Certidão Negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**18.1.** Por violação total ou parcial a este Termo de Referência e leis pertinentes, aplica-se a todos os licitantes as sanções administrativas definidas nas normas de regência, garantido, em todos os casos, o contraditório e ampla defesa na forma da lei e, em especial, o art. 83 Lei nº 13.303/2016 bem como aquelas previstas no Art. 204 do RILC;

**18.2.** Nos casos de **inexecução parcial** do objeto do contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA, será cobrada multa baseada no saldo remanescente do contrato, até o máximo de

10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação, conforme Tabela 1 abaixo;

**18.3.** Nos casos de **atrasos** na execução das determinações do fiscal do contrato, no prazo por ele estabelecido, por culpa exclusiva da CONTRATADA, cabe a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o saldo remanescente do contrato, por dia, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação, conforme Tabela 2:

18.3.1. Nos casos de **inexecução total** do objeto do contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA, será cobrada multa de 15% baseada no valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação, conforme Tabela 3;

**Tabela 01 – Inadimplências e o respectivo grau de penalidade - inexecução parcial**

Inadimplências	Grau de Penalidade	Percentual do valor do contrato (sobre o saldo remanescente do contrato, limitado a 5% do valor total do contrato)
Execução parcial de até 80% do valor contratual	01	5%
Execução parcial de até 60% do valor contratual	02	6%
Execução parcial de até 40% do valor contratual	03	8%
Execução parcial de até 20% do valor contratual	04	10%

**Tabela 02 – Atraso no cumprimento de obrigação contratual e a respectiva penalidade**

Ocorrência	Cálculo da multa (sobre o saldo remanescente do contrato, limitado a 5% do valor total do contrato)
Atraso no atendimento às determinações estipuladas pela FISCALIZAÇÃO, no prazo por ela estabelecido, desde que seja comunicada à CONTRATADA, através de comunicação formal do fiscal.	0,2% por dia de atraso

**Tabela 03 – Inexecução total da obrigação contratual e a respectiva penalidade**

Ocorrência	Cálculo da multa (sobre o valor total do contrato)
Inexecução de todas as determinações estipuladas pela FISCALIZAÇÃO, no prazo por ela estabelecido, desde que seja comunicada à CONTRATADA, através de comunicação formal do fiscal.	15%

## 19. DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

**19.1** Fica vedada a contratação:

- de empregado ou dirigente da Desenvolve-SE como pessoa física;
- a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente da Desenvolve-SE ou empregado da Desenvolve-SE cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela contratação;
- de empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado o seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a Desenvolve-SE há pelo menos (06) seis meses;
- de empresas cujos administradores ou sócios tenham relação de parentesco, em linha reta ou colateral por consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau, com agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança na Desenvolve-SE, incluindo neste parentesco, cônjuge ou companheiro.

## 20. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

**20.1** Compete à Contratada, no que couber, atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 8º do RILC.

**20.2** A Contratada se responsabiliza administrativamente, civilmente e penalmente por qualquer dano causado pelo seu serviço ao meio ambiente, podendo responder, inclusive, perante a

Desenvolve-SE, pelos eventuais prejuízos causados à Companhia.

**20.3** A Contratada para execução do objeto deverá observar os seguintes critérios de sustentabilidade:

- a) A Contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Resolução CONAMA N° 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução CONAMA N° 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução CONAMA N° 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.
- b) Respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- c) Forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

## **21. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

**21.1A CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados, a CONTRATADA deverá:

- a) Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da DESENVOLVE-SE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à DESENVOLVE-SE, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;
- b) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;
- c) Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização por escrito da DESENVOLVE-SE;
- d) Caso necessário, auxiliar a DESENVOLVE-SE na elaboração de avaliações e relatórios de impacto à proteção aos dados pessoais e demais registros, documentos e solicitações requeridos por Lei;
- e) Conforme previsão legal, fornecer informações, documentos, certificações e relatórios relacionados ao Tratamento, conforme diretrizes do Controlador dos dados;
- f) Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da DESENVOLVE-SE assinaram Acordo de Confidencialidade com o CONTRATADO, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços/fornecimento à DESENVOLVE-SE;
- g) Garantir que o titular dos dados pessoais possa revogar o consentimento para tratamento de seus dados pessoais, a qualquer tempo, por e-mail ou por carta escrita, conforme o artigo 8º, § 5º, da Lei nº 13.709/2020. Mas, o Titular deve ficar ciente de que a Controladora poderá permanecer utilizando os dados para as seguintes finalidades:
  - (i) cumprimento, pela Controladora, de obrigações impostas por órgãos de fiscalização;
  - (ii) exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
  - (iii) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;

(iv) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;

(v) quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais;

(vi) os dados pessoais não poderão ser revelados a 3º, salvo prévia autorização por escrito da DESENVOLVE-SE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas informações;

(vii) caso o CONTRATADO seja obrigado por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a DESENVOLVE-SE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

**21.2** A CONTRATADA deverá notificar a DESENVOLVE-SE em até 24 horas a respeito de:

- a) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
- b) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA.

**21.3** A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à DESENVOLVE-SE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

## **22. LEIS ANTICORRUPÇÃO – CONDUTA DA DESENVOLVE-SE**

**22.1A** DESENVOLVE-SE conduz os seus negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional, em conformidade com os requisitos gerais das leis anticorrupção e estende aos seus colaboradores e aos terceiros, que a representam, a obrigação de assimilar, aceitar e executar estas diretrizes;

**22.2** Em decorrência, a DESENVOLVE-SE exige que suas contratadas conduzam seus negócios de forma a coibir a prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou quaisquer outras leis e regulamentos aplicáveis ao suborno ou corrupção.

## **23. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**23.1** As situações não previstas neste Termo de Referência, inclusive as decorrentes de caso fortuito ou de força maior, serão resolvidas pela Diretora de Gestão e Governança, desde que pertinentes com seu objeto e observadas a legislação em vigor.

**23.2** Integram este Termo de Referência os seguintes Anexos:

- a) Anexo I – Modelo de Proposta de Preços;
- b) Anexo II- Planilha de Verificação de Atendimento às Especificações e Análise de Desempenho

Aracaju, 28 de outubro de 2024.

**Maria Auxiliadora Barreto Trigueiros,**  
**Diretora de Gestão e Governança**

**ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**À DESENVOLVE-SE**

A proposta comercial encontra-se conforme Termo de Referência.

**1. Identificação da empresa:**

- a) Razão Social:
- b) CPF/CNPJ e Inscrição Estadual:
- c) Endereço completo:
- d) Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):
- e) Telefone, celular, fax, e-mail:

**2. Formação do preço:**

LOTE ÚNICO				
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	VALOR ANUAL ESTIMADO (PASSAGENS) (R\$)	VALOR DU/TEB(TAXA ADMINISTRATIVA) (R\$)	VALOR TOTAL 12 MESES (R\$)
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento de passagens aéreas, nacionais ou internacionais, inclusive de retorno, com utilização de sistema informatizado de gestão de viagens a ser disponibilizado via internet pela agência de viagens contratada, contemplando a inclusão de eventual tarifa de uma bagagem despachada para atender as necessidades da Desenvolve-SE	480.000,00		

**Valor Gobl para 12 (doze) meses: R\$ XXXXXXXX (valor por extenso)**

**Validade da Proposta: 90 (Noventa) dias.**

**Representante Legal: assinatura e qualificação**

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA - PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÕES E ANÁLISE DE DESEMPENHO**

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE VIAGENS E DA PROVA DE CONCEITO**

- 1.1 . Os licitantes deverão disponibilizar sistema informatizado de gestão de viagens que satisfaça a todas as condições de funcionamento exigidas neste anexo, parte integrante deste termo de referência.
- 1.2. A apresentação do sistema de que trata o item anterior deverá abranger todos os procedimentos e funcionalidades operacionais exigidos neste anexo, **conforme demonstração a ocorrer após a habilitação da licitante que ofertar a melhor proposta de preços, mediante prova de conceito.**
- 1.3. A prova de conceito será conduzida por funcionário ou comissão da Desenvolve-SE designada, a qual compete, ao final, emitir relatório.
- 1.4 O relatório de avaliação abordará o atendimento ou não dos requisitos para funcionamento do sistema, conforme planilha abaixo, cuja opinião consistirá em: aprovação, aprovação com ressalvas (requisitos atendidos, mas com pequenas melhorias a serem realizadas) e reprovação.
- 1.5 O pregoeiro decidirá a respeito da prova de conceito, considerando as informações e o relatório emitido pelo funcionário/comissão da Desenvolve-SE.
- 1.5.1 . Caso o pregoeiro decida por aprovar com ressalvas, novo prazo será concedido para os ajustes e melhoramentos serem apresentados.
- 1.6 A prova de conceito será realizada **no prazo de até 05 (cinco) dias úteis da intimação do pregoeiro no chat**, preferencialmente pessoalmente, podendo haver autorização para a realização por meio de videoconferência, através de link a ser divulgado no site onde se realizará o pregão, sendo permitida a presença de quaisquer interessados.
- 1.7 . O sistema informatizado deverá funcionar por meio de um aplicativo que utilize a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas de acesso com armazenamento criptografado por parte dos usuários autorizados pela Desenvolve-SE.
- 1.8. O sistema poderá ser utilizado Desenvolve-SE, devidamente autorizados e treinados, e prover acesso às tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta, reserva e aprovação eletrônica das principais companhias aéreas de acordo com o trecho e período procurados.
- 1.9 Esse sistema deverá estar integrado *on-line* com os sistemas das companhias aéreas.
- 1.10. O sistema deve atender aos pré-requisitos mínimos exigidos no procedimento abaixo:
- 1.10.1 Para a realização dos procedimentos de verificação de conformidade e testes de desempenho, o sistema deverá apresentar as características relacionadas na tabela a seguir.
- 1.10.2 . A comprovação se dará pela análise da documentação técnica do sistema (manual do usuário e manual do gestor) e através de teste simulado para as funcionalidades.
- 1.10.3 . O teste ocorrerá em local designado pela Desenvolve-SE, em computador conectado à internet, onde o responsável técnico designado pelo Agência acessará os serviços do sistema disponibilizados no site do licitante vencedor do certame.
- 1.10.4 . Será exigida a conformidade de 100% das funcionalidades abaixo que estiverem descritas na sessão “Funcionalidades Essenciais”.

<b>PLANILHA DE VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÕES E ANÁLISE DE DESEMPENHO</b>			
<b>EMPRESA LICITANTE</b>			
<b>FUNCIONALIDADES ESSENCIAIS</b>			
<b>NR</b>	<b>ITENS DE VERIFICAÇÃO</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	
	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>SIM</b>	<b>NAO</b>
1	Possui integração com o portal da Gol para cotação de tarifas, emissão de reservas e emissão de passagens aéreas.		
2	Possui integração com o portal da LATAM para cotação de tarifas, emissão de reservas e emissão de passagens aéreas.		
3	Possui integração com o portal da AVIANCA para cotação de tarifas, emissão de reservas e emissão de passagens aéreas.		
4	Possui integração com o portal da AZUL para cotação de tarifas, emissão de reservas e emissão de passagens aéreas.		
5	Possui Integração com algum portal de GDS (Global Distribution System) para cotação de tarifas, emissão de reservas e emissão de passagens aéreas para as demais companhias aéreas.		
6	Possui capacidade de emissão de reserva e emissão “on-line” de bilhetes, inclusive, com utilização do “e-Ticket”.		
7	Possui como funcionalidade informar aos usuários todas as opções de voo para o trecho e o dia pesquisados, destacando a opção mais barata.		
8	O sistema funciona por meio de um aplicativo que utiliza a internet como canal de acesso (via web).		
9	Apresenta relatórios com dados completos das solicitações e emissões de um determinado usuário		
10	Permite a inclusão, exclusão e alteração de dados relacionados a usuários com permissão de uso do sistema.		
11	Possibilita consulta do histórico (logs) das transações efetuadas no sistema para um grupo específico de usuários		
12	Permite consulta/relatório, totalizando quantidades e valores das transações		



	(bilhetes emitidos).		
13	Permite consulta da tarifação praticada por período/trecho/Cia. Aérea.		
14	O sistema mantém, em banco de dados, as informações de identificação dos passageiros para que estas não necessitem ser digitadas a cada novo acesso.		
15	O sistema dispõe de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações.		
16	O sistema funciona em ambiente computacional disponível 24 horas x 7 dias na semana		
<b>Índice de Conformidade (% Sim)</b>			
<b>Observações:</b>			
<b>Resultado do Teste: APROVADO / APROVADO COM RESSALVAS / REPROVADO</b>			