



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÕES/INFORMAÇÕES ESSENCIAIS

- 1.1. Local de Prestação do Serviço:** Câmara Municipal de Linhares
- 1.2. Orçamento estimado total:** R\$ 400.000,00 (quatrocentos mil reais)
- 1.3. Referência de Preços:** Contratações de outros Órgãos Públicos
- 1.4. Tipo de contratação:** Maior Desconto sobre o valor da Tarifa
- 1.5. Estudo Técnico Preliminar:** ETP Nº 004/2025
- 1.6. Contato para comunicação:** CLEIDIANE PASSOS – Diretoria de Suprimentos da Câmara Municipal de Linhares/ES, e-mail: compras@camaralinhares.es.gov.br

2. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas em voos nacionais, com reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso, visando atender a demanda da Câmara Municipal de Linhares.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1 A contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais mostra-se indispensável para atender às demandas da Câmara Municipal de Linhares-ES.

3.2 Os serviços de fornecimento de passagens aéreas viabilizam a participação de vereadores e servidores em eventos de interesse público, como cursos, capacitações, seminários e congressos, que são essenciais para o aprimoramento técnico, desenvolvimento profissional e cumprimento das atribuições institucionais.

3.3 O contrato administrativo nº 004/2024, firmado com a empresa CONNECT BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA, embora inicialmente adequado, revelou-se insuficiente para suprir as necessidades da Câmara Municipal ao longo de sua vigência. Mesmo com um aditivo de 25% do valor inicial, o saldo contratual esgotou-se em apenas nove meses, não sendo capaz de atender à alta demanda decorrente dos compromissos oficiais dos vereadores.

3.4 Diante da evidente insuficiência do contrato vigente e considerando que sua vigência expira em 08 de março de 2025, é imperativo realizar um novo estudo técnico que contemple a elaboração de um processo licitatório adequado à realidade de consumo. Este





processo permitirá um planejamento financeiro mais preciso, assegurando que o novo contrato seja capaz de atender às demandas por um período completo de 12 meses.

3.5 A continuidade deste serviço é fundamental para garantir que a Câmara Municipal de Linhares-ES possa desempenhar suas atividades de forma eficiente, promovendo o intercâmbio de conhecimentos e a representatividade institucional em eventos que visam aprimorar a atuação legislativa e administrativa em benefício da sociedade.

3.6 Com base no exposto, a contratação de uma nova empresa especializada em serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas é indispensável para assegurar o cumprimento das funções institucionais desta Casa de Leis e a manutenção das atividades essenciais realizadas por seus agentes públicos.

4. DA ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	VIGÊNCIA	VALOR ESTIMADO ANUAL	DESCONTO (%) OFERTADO SOBRE O VALOR DA TARIFA
1	Prestação de serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas em voos nacionais, com reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso, visando atender a demanda da Câmara Municipal de Linhares.	serv	12 meses	R\$ 400.000,00	xx

5. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O prazo para o início da execução dos serviços será de no máximo 48 (quarenta e oito) horas, contados do recebimento da ordem de fornecimento, podendo ser prorrogado por igual período, desde que sejam apresentadas justificativas aceitas pela Administração.

5.2 No campo Orçamento estimado total, do sub-item 1.2, é a previsão do valor total que poderá repassado para a contratada, a título de emissão de passagens aéreas. Trata-se tão somente de disponibilidade orçamentária e não faz parte dos itens que serão objeto de lance durante a sessão de pregão.

5.3 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.4 O valor estimado da contratação para a emissão de bilhetes aéreos nacionais não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros para a Câmara Municipal de





Linhares, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da Câmara Municipal de Linhares, sem que isso justifique qualquer indenização à contratada;

5.5 A CONTRATADA deverá prestar os serviços transacionais de emissão, reemissão (alteração/remarcação), cancelamento e outras atividades correlatas de bilhetes de passagens aéreas nacionais.

5.6 Disponibilizar atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana (inclusive sábados, domingos e feriados), por meio de telefone fixo e móvel, correio eletrônico, mensagem via aplicativo e outros recursos que permitam ao CONTRATANTE efetuar emissão e/ou alteração de bilhetes.

5.7 Prestar assessoramento para a definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões e tarifas promocionais, procedendo, ainda, quando solicitado pelo CONTRATANTE, à filtragem dos resultados por meio de critérios diversos, tais como horários de embarque e desembarque, duração de voo, escalas, conexões, classes, aeroportos, dentre outros.

5.8 Pesquisar, antes da emissão do bilhete de passagem, e apresentar ao CONTRATANTE, as tarifas que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, devendo optar pela de menor valor, colaborando na definição de melhor roteiro e informando sobre vantagens que o CONTRATANTE possa obter, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados e caso não sendo possível, informar o motivo.

5.9 Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, inclusive tarifas promocionais ou tarifas-acordo.

5.10 Nas hipóteses de solicitação, pelo CONTRATANTE, apenas do procedimento de reserva, ou seja, sem a formalização de imediata emissão de passagens aéreas, a CONTRATADA deverá efetuar, de forma automática – sem necessidade de nova solicitação por parte do CONTRATANTE – a sua tempestiva renovação, observadas as regras das companhias aéreas, de modo a garantir que as reservas efetuadas sejam renovadas/refeitas durante toda a semana, não podendo haver cobrança de qualquer valor, ao CONTRATANTE, pelos procedimentos de reserva e de renovação de reserva, por parte da CONTRATADA, sendo devida a respectiva taxa de transação apenas pela eventual emissão da passagem correspondente.

5.11 A execução dos serviços ocorrerá sob demanda.

5.12 Reservar/emitir a passagem de menor preço, nacionais dentre aqueles oferecidos pelas companhias aéreas, inclusive as decorrentes da aplicação de tarifas promocionais ou





reduzidas, para horários compatíveis com a programação da viagem, após prévia emissão de requisição do CONTRATANTE, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo, atendendo rigorosamente às solicitações do CONTRATANTE em relação ao trecho indicado, companhia aérea escolhida, datas, horários, número do voo, se necessário, com utilização de créditos aéreos.

5.13 Os bilhetes emitidos deverão conter o nome do passageiro, o número do bilhete, o código localizador, a companhia aérea, os trechos, as datas, os horários e as regras aplicáveis à tarifa, os números de voos, os valores de tarifa e a taxa de embarque.

5.14 Efetuar a marcação de assentos indicados pelo CONTRATANTE, sendo que, em caso de inoperância do sistema, deverá adotar as providências cabíveis, junto aos balcões das companhias aéreas do aeroporto, sem que isso implique o acréscimo nos preços contratados.

5.15 As reservas, emissões ou cancelamentos deverão ser realizados dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE.

5.16 A alteração do bilhete de passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a Administração.

5.17 No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, o fato deverá ser comunicado imediatamente ao CONTRATANTE para prévia autorização ou não da compra da passagem majorada. O não atendimento a esse procedimento implica que tal diferença será glosada pelo CONTRATANTE;

5.18 Excepcionalmente, em caráter de urgência, a emissão de bilhete de passagem aérea poderá ser solicitada pelo CONTRATANTE, sem a obediência aos prazos previstos nesse item, devendo a CONTRATADA, nesse caso, atender às solicitações com a agilidade requerida.

5.19 Proceder, no momento do envio de bilhetes de passagem ao CONTRATANTE, à remessa do detalhamento, em língua portuguesa, das regras relativas às passagens então emitidas, sobretudo em relação aos valores e/ou percentuais a serem eventualmente cobrados e/ou reembolsados em caso de alteração, cancelamento e demais eventualidades.

5.20 Verificar, junto às companhias aéreas, e informar ao CONTRATANTE, os valores de multa e diferença tarifária no caso de remarcação e cancelamento de passagens, indicando a situação mais vantajosa, de forma a possibilitar ao CONTRATANTE a comparação e análise da melhor opção, entre solicitar o reembolso ou deixar o bilhete como crédito para futura





utilização.

5.21 Nas hipóteses de emissão, com posterior cancelamento/alteração, em que as empresas aéreas não cobrem valores ou multa por cancelamento/alteração de bilhete, a CONTRATADA deverá repassar o referido benefício ao CONTRATANTE, não devendo haver cobrança a esse respeito. A cobrança de taxa/multa de cancelamento e/ou alteração de bilhetes pela CONTRATADA deverá vir acompanhada de demonstrativo detalhado da respectiva companhia aérea.

5.22 Nos casos em que houver aumento de custo em alternativas viáveis no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, o valor inicial será complementado e, se houver diminuição de custo, deverá ser emitida nota de crédito em favor do CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da solicitação formal.

5.23 Assegurar a validade das passagens aéreas pelo período de no mínimo um ano, a partir da data de sua emissão, em se tratando de tarifa normal, conforme normas estabelecidas pelo Departamento de Aviação Civil, e, para as tarifas promocionais, validade estabelecida pela Companhias Aéreas.

5.24 Permitir a gestão e o acompanhamento de todas as viagens programadas pela CONTRATANTE, com fluxo de aprovação e relatórios gerenciais das atividades.

5.25 Emitir relatórios gerenciais detalhados mensalmente, em formato .xls e/ou pdf, que possibilitem ao CONTRATANTE a realização de fiscalização e auditorias nas reservas efetuadas num determinado período, bem como informar as bases de dados do órgão e do governo federal sobre a aquisição de passagens aéreas por servidor.

5.26 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente as passagens adquiridas, identificando, os bilhetes emitidos para esta Casa de Leis, conforme modelo de relatório abaixo:

Nº da Autorização Emitida	Bilhete (Trecho e Cia)	Valor da Tarifa (R\$)	Valor da Taxa de Embarque (R\$)	Taxa DU (R\$)	Valor Total (R\$)
-	-	-	-	-	-

5.27 A CONTRATADA deverá emitir um Relatório Geral Anual contém o detalhamento com todos os dados referentes aos bilhetes emitidos, os custos e os descontos.

5.28 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens.





5.29 Indicar o nome de 2 (dois) empregados/representantes da empresa junto a Câmara Municipal de Linhares e responsáveis por atender às demandas, objeto do contrato, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da assinatura do contrato.

5.30 Sempre que solicitado pelo gestor ou fiscal do contrato, a empresa deverá substituir o profissional alocado para prestação de atendimento que mantiver atuação ou comportamento julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse público.

6. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Habilitação Jurídica

6.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

6.1.2. Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou

6.1.3. Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício; ou

6.1.4. Decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.1.5. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

6.2. Qualificação Econômico-Financeira.

6.2.1 Certidão negativa de pedido de falência, recuperação judicial, ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante em data não superior a 30 (trinta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

6.2.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis relativo aos 02 (dois) últimos exercícios, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta; Estes documentos deverão conter as assinaturas dos sócios, do contador ou técnico responsável com os respectivos termos de abertura e encerramento, registrados na Junta Comercial ou Cartório de Registro, comprovando a boa situação financeira da empresa, veda a sua substituição





por balancetes ou balanços provisórios.

6.2.3 Excepcionalmente, para as empresas criadas no exercício financeiro desta licitação, fica autorizado a substituição dos demonstrativos contábeis, pelo balanço de abertura, e no caso de ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, deverá ser apresentado o balanço patrimonial do último exercício social.

6.2.4 O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, poderão ser apresentados de forma cumulativa, quando a informação do último exercício, constar os dois períodos.

6.2.5 As Normas Brasileiras de Contabilidade não estabelecem ou dão qualquer indicação da data limite para que a empresa tenha suas Demonstrações Contábeis concluídas e devidamente transcritas no Livro Diário. Desta forma, conforme Lei N.º 6.404/76 (artigo 132), Código Civil Brasileiro (artigo 1.078), Processo N.º 18.737-2/2018 do TCE/MT e Acórdão N.º 1999/2014 - Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU), para todas as empresas, independentemente de seu regime, elenca-se abaixo os exercícios sociais para fins de análise deste processo licitatório, que serão considerados aceitos se assim apresentados:

a) Até o 30º (trigésimo) dia do mês de Abril (30/04) – Exercício Social: 2022 e 2023 ou 2023 e 2024.

b) A partir do 1º (primeiro) dia do mês de Maio (01/05) – Exercício Social: 2023 e 2024.

6.2.6 Para o presente processo será aceito Balanço Patrimonial e DRE enviados através de SPED – ECD, considerando o mesmo prazo dos exercícios sociais descrito no item acima de apresentação, sob pena de inabilitação.

6.2.7 Deverá ser enviado Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado de Exercício (DRE), devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou publicado em outro órgão, diário, jornal equivalente.

a) Para as empresas que enviarem por Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) – Escrituração Contábil Digital (ECD) deverá apresentar anexo ao Balanço e DRE o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital que comprova a assinatura do contador e representante da empresa.

b) Para empresas que enviarem o Balanço e DRE autenticado na Junta Comercial deverá apresentar anexo o Termo de Autenticação – Livro Digital que comprova a assinatura do contador e representante da empresa.

6.2.4. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:





$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

6.2.5. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

6.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista

6.3.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.

6.3.2. Comprovação de Regularidade com a Fazenda Federal (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais conjunta com a Certidão Quanto à Dívida Ativa da União, expedida por órgão da Secretaria da Receita Federal, unificada com a Certidão Negativa de Débito com o INSS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – conforme Portaria MF nº 358, de 5 de setembro de 2014).

6.3.3. Comprovação de Regularidade perante a Fazenda Municipal: Certidão dos Tributos relativos ao domicílio ou sede do proponente.

6.3.4. Certidão de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado.

6.3.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, fornecida no sítio eletrônico do Tribunal Superior do Trabalho: www.tst.gov.br <<http://www.tst.gov.br>> Em atendimento a Lei 12.440/2011 e a Resolução Administrativa do Tribunal Superior do Trabalho nº 1470/2011.

6.4. Regularidade Cadastral





6.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

6.4.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.4.2.1. A prova de inscrição de que trata o item anterior poderá ser feita através da apresentação de Alvará de Localização e Funcionamento ou outro documento equivalente.

6.5. Qualificação Técnica

6.5.1. ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público, apresentados, preferencialmente, em papel timbrado do emitente, contendo o nome da empresa, a identificação dos signatários, endereço completo, telefone, e se for o caso, correio eletrônico, para contato, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto.

6.5.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, em relação às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto, a quantidade de pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos previstos no Termo de Referência;

6.5.3. Deverá ser apresentado registro da empresa na EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo; ou cadastro no Ministério do Turismo, nos termos da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008.

6.5.4. O Agente da Contratação/Pregoeiro poderá promover diligências para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação, o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Equipe de Pregão, além de incorrer nas sanções previstas na legislação.

6.6. Declarações

6.6.1. Declaração de que atende aos requisitos de habilitação;

6.6.2. Declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas lei trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;





6.6.3. Declaração de que inexistem quaisquer fatos impeditivos à sua participação na licitação, bem como que se compromete a comunicar ocorrência de fatos supervenientes;

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

6.6.5. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

6.6.6. No caso de licitante organizado em cooperativa, deverá declarar ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021;

6.6.7. No caso de licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada deverá declarar, ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar no 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021;

6.6.8. Declaração de que está ciente sobre a observação das disposições da Lei Federal no 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenha acesso, para o propósito de execução e acompanhamento do objeto licitado, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

6.6.9. Declaração de que não celebrou contratos com a Administração Pública, no ano calendário de realização da licitação, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do que dispõe art. 4º da Lei 14.133/211.

6.6.10. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal, com a ressalva para contratação de menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

6.6.11. Declaração de que não mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

6.6.12. Declaração de que a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante / Consórcio), e o





conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

7. DA CONTRATAÇÃO:

7.1 A contratação se dará por meio de formalização de contrato.

7.2 Por se tratar de serviço de natureza continuada, o prazo para execução dos serviços e de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por igual período, sob as mesmas cláusulas e condições, até a máxima vigência, na forma do Art. 107, da Lei 14.133 de 2021 e alterações, por se tratar de serviço contínuo.

8. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Cumprir todas as exigências constantes neste Termo de Referência.

8.2 Recrutar em seu nome, e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução do serviço, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos referentes aos salários, inclusive os encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora.

8.3 Atender de imediato, observados os prazos e horários fixados, todas as demandas solicitadas pela Contratante.

8.4 Promover, às suas custas, o deslocamento dos profissionais utilizados ou o recolhimento do Equipamento para a execução do serviço solicitados pela Câmara Municipal de Linhares.

8.5 Garantir a qualidade dos serviços, devendo prestá-los com eficiência, zelo, competência.

8.6 Não veicular, sob nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência.

8.7 Apresentar nota fiscal de realização do serviço.

8.8 Responder por danos materiais, ou físicos, causados por seus empregados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.

8.9 Manter durante toda a execução do serviço, as condições de habilitação e qualificação exigidas.

8.10 Comunicar, formal e imediatamente, a contratante de eventuais ocorrências anormais





verificadas na entrega do serviço, no menor espaço de tempo possível.

8.11 A Câmara Municipal de Linhares não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades.

8.12 Manter durante toda execução do serviço, inclusive quanto ao pagamento, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da contratação.

8.13 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

8.14 O FORNECEDOR BENEFICIÁRIO/CONTRATADA deverá manter a estrita confidencialidade sobre todas as informações a que tiver acesso através da CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES para execução dos serviços contratados, sejam tais informações de cara ter técnico, econômico ou qualquer outro.

8.14.1. A obrigação de sigilo e confidencialidade se estende a quaisquer outras informações sobre a CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES que o FORNECEDOR BENEFICIÁRIO/CONTRATADA venha a ter acesso, direta ou indiretamente, em razão da contratação objeto deste termo. A obrigação de confidencialidade deverá ser mantida mesmo após o término da prestação dos serviços contratados, sob pena de ser acionada judicialmente.

9. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 Comunicar a contratada toda e qualquer ocorrência relacionadas com a prestação do serviço;

9.2 Designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e à fiscalização do objeto deste Termo de Referência;

9.3 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que a contratada prestar fora das especificações contidas nos itens deste Termo de Referência;

9.4 Efetuar o pagamento à Contratada, depois de verificada a regularidade da nota fiscal/fatura de acordo com as condições, preços, prazos estabelecidos na Ordem de Fornecimento/ ajuste e nas demais regras a ele aplicadas.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento será feito, preferencialmente, em favor da empresa CONTRATADA, por





meio de Ordem Bancária em conta corrente da Caixa Econômica Federal ou por meio de apresentação de boleto de cobrança em nome da Câmara Municipal de Linhares, juntamente com a Nota Fiscal em nome da Câmara Municipal de Linhares, sem emendas ou rasuras, dos documentos de regularidade fiscal exigidos pelo art. 62 ao art. 70 da Lei nº 14.133/2021 e da declaração de requisição do pagamento.

10.2. A Forma de Remuneração da Contratada será conforme cálculo abaixo:

$$\text{REMUNERAÇÃO} = [(1 - \text{DESCONTO} (\%)) * \text{TARIFA}] * (1 + \text{TAXA DU}) + \text{TAXA DE EMBARQUE}$$

10.2.1. O prazo para o pagamento é de até 15 dias úteis, contados a partir da data de protocolo do requerimento de pagamento.

10.2.2. Para fazer jus ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com a nota fiscal/boleto de serviço os seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa quanto à Dívida Ativa da União e Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais;
- b) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- c) Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- d) Certidão Negativa de Débitos Municipais da sede da CONTRATADA;
- e) Certidão de Regularidade com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- f) Requerimento de pagamento com Nome e CNPJ da empresa, nº da nota fiscal e período da realização do serviço.
- g) Relatórios de passagens adquiridas no período de contabilização para o pagamento;

10.2.3. Em caso da escolha da empresa em apresentar boleto, o mesmo deverá ter no mínimo 15 (quinze) dias corridos para o vencimento, contados a partir da data de protocolo/envio do requerimento de pagamento.

10.3. A CONTRATANTE efetuará o pagamento somente para a CONTRATADA, vedada a negociação dos documentos de cobrança com terceiros, ou a sua colocação em cobrança bancária.

10.4. A CONTRATANTE rejeitará o fornecimento executado em desacordo com o disposto no Contrato. Se for constatado que o fornecimento foi executado em desacordo com o especificado ou incompleto, os responsáveis da CONTRATANTE notificarão a empresa fornecedora para que a mesma providencie a correção necessária.





10.4.1. Caso ocorra o vencimento do boleto durante a correção de quaisquer irregularidades provocadas pela contratada, a mesma deverá emitir um novo boleto respeitando o prazo contido no ITEM 10.1.2.

10.5. A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES-ES, Avenida José Tesch, 1021, Centro, Linhares/ES, inscrita no CNPJ Nº 01.975.290/0001-51.

10.5.1. Na Nota Fiscal deverão constar:

- a) Nº do processo;
- b) Nº da Autorização de Fornecimento;
- c) Nº do empenho;
- d) Nº do contrato;
- e) Nº da licitação e modalidade.

Além das demais especificações necessárias, como descrição, preços, quantidade, etc.

10.6. Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo previsto, a CONTRATADA se reserva no direito de solicitar o pagamento de multa financeira nos seguintes termos:

$$EM = I \times ND \times VF$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

I = Índice de Compensação Financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \rightarrow I = 0,00016438$$

Onde:

TX = percentual da taxa anual = 6%

10.7. Caso não seja reconhecido o pagamento dos valores referentes à nota fiscal no prazo contratual, a CONTRATADA deverá realizar contato, notificando a existência da pendência, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, antes de qualquer medida restritiva à CONTRATANTE.





10.8. A Nota Fiscal deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na etapa de credenciamento e acolhido nos documentos de habilitação.

10.9. Qualquer alteração feita no contrato social da empresa vencedora, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas na contratação, deverão ser comunicados à Câmara Municipal de Linhares, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente.

10.10. Para a formalização do pagamento, o Fiscal do Contrato atestará a execução do fornecimento, para após enviar a fatura para liquidação e pagamento.

10.11. A Câmara Municipal de Linhares, ao efetuar pagamento à pessoa física ou jurídica pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras de engenharia, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR), com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023 e alterações posteriores, e ainda em observância ao disposto na Instrução Normativa nº 003/2023 deste Órgão.

10.11.1. Não estão sujeitos à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados a pessoas ou por serviços e mercadorias elencados no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

11. DO REAJUSTE

11.1. Não haverá reajustamento da taxa de desconto.

11.2. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação (art. 131, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021).

11.3. A decisão sobre o pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos respectivos documentos comprobatórios.

12. DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

12.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão à conta de dotação orçamentária própria consignada no Orçamento da Câmara Municipal de Linhares para o exercício atual e subsequentes, a saber:

ÓRGÃO: 01 - CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 01 - CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES

FUNÇÃO: 01 - LEGISLATIVA





SUBFUNÇÃO: 031 - AÇÃO LEGISLATIVA

PROGRAMA: 0112 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PODER LEGISLATIVO.

PROJETO/ATIVIDADE: 3.039 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PODER LEGISLATIVO.

ELEMENTO DESPESA: 33903300000 – PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO

FONTE DE RECURSO: 150000000001 – RECURSOS ORDINÁRIOS

13. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

13.1. O Fiscal do contrato deverá anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços em registro próprio, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, nos termos deste Termo.

13.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

13.3. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo da Câmara Municipal de Linhares e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

13.4. A CONTRATADA sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da unidade competente da Câmara Municipal de Linhares, que será exercida por um servidor da CONTRATANTE denominado Fiscal, designado para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, competindo-lhe acompanhar, supervisionar, avaliar e atestar a execução do objeto, efetuando os contatos, comunicações e notificações necessárias, atestando as notas fiscais e ou faturas correspondentes, bem como solicitando a eventual aplicação de sanção administrativa à CONTRATADA.

13.5. Do Instrumento de Medição de Resultado:

13.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I, a ser apurado mensalmente;

13.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

13.5.2.1. não produziu os resultados acordados,

13.5.2.2. deixou de executar ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou





13.5.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

13.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios dispostos no Anexo I deste Termo de Referência.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Pela inexecução total ou parcial da contratação, a Administração do CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Impedimento de licitar e contratar com a Câmara Municipal de Linhares, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

14.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II. As peculiaridades do caso concreto;
- III. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV. Os danos que da infração provierem para a Administração Pública;

14.3. Ficam fixados, a título de multa, os percentuais por atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratualmente estabelecida e/ou pela inexecução total ou parcial da contratação, garantida a prévia defesa, nos seguintes termos:

- I. No caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação, no que diz respeito ao prazo de execução do serviço/entrega dos materiais, será aplicada multa moratória nos seguintes percentuais:





- a) 0,5% (cinco décimos percentuais) sobre o valor do serviço, pelo 1º (primeiro) dia de atraso;
 - b) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, do 2º (segundo) até o 30º (trigésimo) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto na contratação;
 - c) 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto na contratação;
 - d) Após o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a unidade gestora da contratação deve notificar a CONTRATADA e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la.
- II. O valor final apurado para a sanção de multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do serviço e poderá ser aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21.
 - III. Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela CONTRATADA de argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido na contratação para a entrega ou a prestação do serviço.
 - IV. Constatado o atraso na entrega de bens ou na execução de serviços, realizar-se-ão os procedimentos necessários para instruir a aplicação da multa, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.
 - V. A Administração, a seu critério, de forma fundamentada, poderá não solicitar o serviço a qualquer tempo, observadas as disposições constantes dos arts. 138 e 139 da Lei 14.133/21.
 - VI. No caso de descumprimento das obrigações, será aplicada multa compensatória nos percentuais de:
 - a) 10% (dez por cento), nos casos de inexecução parcial do objeto, calculada sobre o valor da parcela não cumprida.
 - b) 20% (vinte por cento), no caso de inexecução total do objeto, calculada sobre o valor total do serviço.





c) A multa indicada neste inciso poderá ser diminuída, de forma fundamentada pelo executor do serviço, observando-se os parâmetros descritos no parágrafo segundo desta cláusula.

- VII. Caso o atraso na execução do objeto alcance 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a unidade gestora deve notificar a CONTRATADA e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la.
- VIII. A aplicação de multa de mora não impede que a Administração a converta em compensatória e promova a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta cláusula.
- IX. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas, exceto nas situações em que a CONTRATADA entregar parte do objeto em atraso e não cumprir o restante da obrigação. Nesse caso, haverá a aplicação da penalidade de multa moratória, a ser calculada sobre a parcela entregue em atraso, e a aplicação da penalidade de multa compensatória, a ser calculada sobre a parcela não entregue.
- X. O CONTRATANTE exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa compensatória independentemente da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 416 do Código Civil.
- XI. A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas se danos decorrentes do descumprimento da contratação.
- XII. As penalidades de multa poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no parágrafo primeiro desta cláusula, observado o disposto nos itens VIII e IX deste parágrafo.
- XIII. A contagem do período de atraso na execução do objeto será realizada a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.
- a) No caso de descumprimento de obrigação trabalhista, a contagem do período de atraso será iniciada imediatamente após o exaurimento do prazo para cumprimento, ainda que o vencimento recaia em dia não útil.

14.4. Ficará impedida de licitar e contratar com a Câmara Municipal de Linhares pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, a CONTRATADA que enquadrar-se nas condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a





imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade.

- I. Dar causa à inexecução parcial da contratação, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - II. Dar causa à inexecução total da contratação;
 - III. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto, sem motivo justificado.
- 14.5.** A declaração de inidoneidade, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, será aplicada se a CONTRATADA cometer alguma das infrações administrativas descritas abaixo, bem como pelas infrações administrativas previstas no parágrafo quarto desta cláusula que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção nele referida, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade:
- I. Prestar declaração falsa durante a execução do serviço;
 - II. Praticar ato fraudulento na execução do serviço;
 - III. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - IV. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
 - V. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/13.
- 14.6.** A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Câmara Municipal de Linhares não poderá ser aplicada cumulativamente com a declaração de inidoneidade.
- 14.7.** As notificações/intimações serão realizadas por intermédio de correspondência encaminhada para o endereço eletrônico constante no cadastro da empresa, tendo a CONTRATADA a obrigação por mantê-lo atualizado.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

16. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

16.1. Não Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.





17. DA ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO

17.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Linhares/ES, para dirimir possíveis litígios decorrentes deste procedimento licitatório.

Linhares, 24 de janeiro de 2025

Termo elaborado por:

CLEIDIANE PASSOS
DIRETORA DE SUPRIMENTOS
CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES/ES

JORGE PAULO DE ALMEIDA
TÉCNICO LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES

THALES CORREIA GOMES
TÉCNICO LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES

Termo aprovado por:

RONALD PASSOS PEREIRA
PRESIDENTE
CÂMARA MUNICIPAL DE LINHARES/ES





ANEXO I
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)





1. A Câmara Municipal de Linhares avaliará a execução do serviço e utilizará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) para aferir a qualidade da prestação do serviço, e definir o pagamento devido à Contratada.

1.1. Tabela 1 – Especificações do indicador de qualidade dos serviços prestados.

Indicador de qualidade dos serviços prestados	
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme a qualidade e a frequência contratados
Meta a cumprir	Serviços prestados com 100% de aderência às especificações
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados
Forma de acompanhamento	Registro de ocorrências pelo fiscal do Contrato
Periodicidade	Mensal
Início da vigência	60 (sessenta) dias após o início da execução do contrato

2. Os serviços apresentados neste IMR têm como função incluir critério de desempenho na prestação do serviço de fornecimento e gerenciamento de compra de passagem aérea, seguindo as melhores práticas aplicadas na administração Pública.

3. Durante a vigência do contrato o IMR será apurado mensalmente e terá como referência o mês faturado.

4. A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal/fatura mensal apresentada pela CONTRATADA.

5. Os descontos apurados por meio do IMR poderão ensejar, ainda, a aplicação das demais penalidades contratuais.

6. O relatório dos descumprimentos deverá ser levado ao conhecimento da CONTRATADA via e-mail.

6.1. A CONTRATADA terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a partir do envio do e-mail para apresentar justificativas, cuja avaliação compete aos fiscais e ao Gestor do contrato.

7. Caso o CONTRATANTE não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão desconto proporcional do valor da fatura.

8. Os 60 (sessenta) dias iniciais de vigência do contrato serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.





9. Os serviços serão avaliados pelos fiscais do CONTRATANTE, conforme relação de descumprimentos a ser utilizado como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços, conforme consta tabelas abaixo:

9.1. Tabela 2 - Percentual de desconto sobre a fatura mensal

Item	Critério
1	0,1% incidente sobre o valor mensal da fatura
2	0,3% incidente sobre o valor mensal da fatura
3	1% incidente sobre o valor mensal da fatura
4	2% incidente sobre o valor mensal da fatura

9.2. Tabela 3 - Aferição de descumprimentos contratuais.

Item	Critério	Grau	Aferição
1	Deixar de atender solicitação para serviços de assessoria, relacionadas à orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às tarifas promocionais.	1	Diária
2	Recusar a execução dos serviços solicitados pela fiscalização, sem motivo justificado.	2	Por ocorrência
3	Desrespeitar o sigilo de dados, documentos e informações que vier a ter acesso.	4	Por ocorrência
4	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo em situações de caso fortuito e força maior.	1	Diária
5	Deixar de emitir o(s) bilhete(s), quando solicitado por meio de atendimento telefônico ou e-mail, após aprovação da cotação pela Contratante.	3	Diária
6	Deixar de emitir mensalmente os relatórios gerenciais detalhados.	1	Mensal
7	Deixar de providenciar tempestivamente a emissão de bilhetes e ordens de passagens, compreendendo, essa sua atividade, a reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e outras atividades correlatas, com endosso e entrega imediatamente após a solicitação.	3	Diária
8	Deixar de solicitar o reembolso integral, nos casos de cancelamento de voo, onde o passageiro não concorde com a acomodação sugerida pela companhia aérea.	2	Por ocorrência
9	Disponibilizar profissionais não qualificados e treinados para atender as solicitações da CONTRATANTE, com agilidade nas atividades e clareza de informações.	1	Por ocorrência
10	Realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de bilhetes de passagem fora das condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.	3	Por ocorrência





10. Metodologia de cálculo do Instrumento de Medição de Resultado:

- 10.1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será apurado de forma a permitir a avaliação da execução contratual.
- 10.2. A avaliação terá como base as tabelas 2 e 3 deste anexo que determinará o percentual de desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal no caso de descumprimento de obrigações contratuais, da seguinte forma:
- i. O fiscal do contrato avaliará os 10 (dez) itens do quadro 3 mensalmente;
 - ii. Os descontos dos itens serão acumulativos, ou seja, caso haja o descumprimento de mais e 1 item do quadro 3 a CONTRATADA será descontada em sua fatura mensal até o percentual máximo de 3,3% (três vírgulas três por cento), tendo como base os graus constantes no quadro 2.
 - iii. A aferição do descumprimento das obrigações contratuais acontecerá por item analisado.
- 10.3. O descumprimento rotineiro de obrigações contratuais poderá ensejar aplicação de outras penalidades previstas.
- 10.4. O instrumento de aferição consiste na “avaliação da qualidade dos serviços prestados”, conforme modelo abaixo, devendo ser atestada pelo fiscal do contrato.

Modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados:

Avaliação da qualidade dos serviços prestados							
Critério	Aferição	Grau	Pontuação	Percentual de desconto	Data	Quant. de ocorrências	Percentual a descontar



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://linhares.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 370038003500370036003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **CLEIDIANE PASSOS** em 24/01/2025 15:55

Checksum: **64816DBB200EBBBF9A0A17A38218CEAB00E211F4ADEE8044E9D1AB8B9FE930ED**

Assinado eletronicamente por **THALES CORREIA GOMES** em 24/01/2025 15:55

Checksum: **BA424BBB4B301CDF4E49E535A98794C3E0AD5418AA3F817DFFA6B28DB43A079C**

Assinado eletronicamente por **JORGE PAULO DE ALMEIDA** em 24/01/2025 16:01

Checksum: **8CF7CBBFB2285748880A7428D11B17ABEE817391E6939C8460274CD76560E30B**

Assinado eletronicamente por **Ronald Passos Pereira** em 24/01/2025 17:12

Checksum: **19E6747E2D91FC4F305275B749606A087EC4DFE8B4B3E26D707A43B3D7ED316**

