



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assessoramento, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, de assentos especiais e outras atividades correlatas indissociáveis do serviço prestado, por meio do atendimento remoto, para o Tribunal de Justiça do estado do Pará.

1. DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assessoramento, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, de assentos especiais e outras atividades correlatas indissociáveis do serviço prestado, por meio do atendimento remoto, para o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.1 Para o entendimento deste Termo de Referência e de acordo com a Instrução Normativa nº 03/2015-SLTI/MPOG, e suas alterações posteriores, que instituiu o modelo de contratação para prestação de serviços de aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, são adotadas as seguintes definições:

1.2.1. Agenciamento de viagens: atividade prestada por empresa especializada na prestação de serviços de assessoramento, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, de assentos especiais e outras atividades correlatas, conforme especificações contidas no instrumento convocatório.

1.2.2. Passagem aérea: a que se refere o subitem 1.2.1, compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação;

1.2.3. Trecho: compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea.

1.2.4. Remuneração pelos serviços prestados: remuneração total a ser paga à contratada pela prestação do serviço de agenciamento de viagens conforme fórmula expressa no item 12.1.

1.2.5. Assento especial: são assentos com mais espaço entre as poltronas, sendo cobrado valor adicional por eles.



1.2.6. Centro de Custo: é unidade mínima de acumulação de custos onde são identificados o consumo efetivo dos recursos e o beneficiário imediato do gasto com a finalidade de realizar uma apuração específica das contas pelo CONTRATANTE. É dividido em apoio, 1º e 2º graus, sendo tal classificação fornecida pelo CONTRATANTE para atender a Resolução 219/2016 do CNJ.

1.2.7. Multa – valor cobrado exclusivamente pela companhia aérea, conforme regra tarifária vigente, sendo descontados do valor total da passagem aérea emitida pela CONTRATADA em razão de cancelamento, no-show, remarcação ou outras formas estabelecidas por força de lei.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Justificativa da contratação

2.1.1 Garantir a prestação dos serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas para os deslocamentos, em serviço, dos magistrados, servidores e/ou terceiros mediante autorização, tendo em vista a expiração, no próximo dia 24/07/2020, do contrato nº 008/2015. A contratação fundamenta-se na necessidade de atendimento da considerável demanda de deslocamentos aéreos, considerando a realidade logística da região, onde a grande maioria das locomoções, tanto de magistrados e servidores do Órgão, como de pessoas autorizadas, em cumprimento de missão institucional, se dá por essa via.

3. DO PREÇO, FORMA E O CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

3.1 Valor Global Anual

3.1.1 Para o valor estimado do contrato, considerou-se a quantidade de passagens aéreas a ser contratada para Magistrados, servidores e pessoas autorizadas a realizarem os deslocamentos em missão institucional do órgão contratante previstos para o ano de 2020/2021 que é de 844 passagens aéreas.

3.1.2 As despesas decorrentes da execução do contrato importarão no VALOR GLOBAL anual máximo estimado de **R\$1.029.000,00** (um milhão e vinte e nove mil reais), conforme o quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	QTD PASSAGENS AÉREAS ESTIMADA¹	VALOR GLOBAL ESTIMADO
-------------	---------------------------------	--	----------------------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

01	Prestação de serviços de assessoramento, reserva, emissão, remarcação e cancelamentos de passagens aéreas nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, assentos especiais e outras atividades correlatas, por meio de atendimento remoto, para atender as solicitações do Tribunal de Justiça do Pará – TJPA	844	R\$1.029.000,00
----	---	-----	-----------------

3.1.3 Por se tratar de estimativa, o valor acima não constitui, em hipótese alguma, compromisso futuro para o TJPA, razão pela qual não poderá ser exigido nem considerado como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer alteração de acordo com as necessidades, sem que isso justifique qualquer indenização à CONTRATADA.

3.1.4 O desconto ofertado pela CONTRATADA será aplicado sobre o valor a ser pago por cada passagem aérea emitida ou remarcada, de acordo com a fórmula inserida no item 12.1.

3.2 Modalidade e Critério de Seleção do Fornecedor

3.2.1 A licitação ocorrerá na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO.

3.2.2 A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcado para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

3.2.3 A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, **o valor global anual da proposta**, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

3.2.4 O valor admitido para o DESCONTO é de, no mínimo, 11,50% (onze e meio por cento).

3.2.5 O desconto citado no item acima foi obtido a partir da média aritmética aplicada à pesquisa de mercado realizada junto a órgãos estaduais e federais conforme tabela inserida no apêndice II deste termo.

3.2.6 Uma vez ofertado o valor global anual da proposta, ele determinará a fixação do percentual de desconto, o qual será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato, sendo aplicado sobre o valor de cada aquisição de passagem aérea nacional e internacional, excluída as taxas de embarque e de serviço.

3.2.7 O percentual de desconto (PD) será fixado de acordo com a seguinte fórmula:



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

$$PD = (\text{Valor da Proposta} - 1.029.000,00) \times 100 / 1.029.000,00$$

Onde:

Valor da Proposta = Valor global anual da proposta ofertada pela licitante; e

1.029.000,00 = Valor anual estimado das passagens aéreas.

3.2.8 Exemplo: Se a proposta vencedora for de R\$ 910.000,00:

$$PD = (910.000,00 - 1.029.000,00) \times 100 / 1.029.000,00$$

$$PD = -119.000,00 \times 100 / 1.029.000,00$$

$$PD = -11.900.000,00 / 1.029.000,00$$

$$PD = - 11,56$$

3.2.9 Nesse caso a CONTRATADA estaria obrigada a conceder 11,56% (onze vírgula cinquenta seis por cento) de desconto sobre o valor de cada aquisição de passagem aérea nacional e internacional, excluída as taxas de embarque e de serviço, durante toda a vigência do contrato.

3.2.10 O percentual de desconto será fixado e considerado no formato xx,xx%, com 2 (duas) casas decimais.

3.2.11 Conforme o percentual de desconto sobre o valor das passagens aéreas, a CONTRATADA não estará isenta de nenhuma das obrigações assumidas.

3.2.12 A licitante deverá declarar em campo próprio do Sistema, a descrição detalhada do produto ofertado.

3.2.13 A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

3.2.14 A licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

3.2.15 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo ser exigida a apresentação de contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada, notas fiscais, dentre outros documentos comprobatórios.

3.2.16 Será desclassificada a proposta cuja exequibilidade não seja demonstrada, na forma do item anterior.

3.2.17 A ADJUDICAÇÃO deverá ser feita por VALOR GLOBAL, pois trata-se de item único.



3.3 Dos critérios técnicos de habilitação

3.3.1 As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de qualificação técnico-operacional:

3.3.1.1 Um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m):

3.3.1.1.1 Aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante executa ou executou contrato correspondente a 50% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas neste Termo de Referência;

3.3.1.1.2 será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

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

3.3.3 Declaração de que possui ou que instalará, dentro do prazo de 60 (sessenta) dias após a celebração do contrato, sede, filial ou representação em Belém/PA para pronto atendimento de quaisquer necessidades da Contratante, comprometendo-se em mantê-la durante toda a vigência contratual.

3.3.4 Cópia(s) de contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura deste Pregão Eletrônico:

3.3.4.1 Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

3.3.5 Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos outros documentos idôneos, mediante diligência do Pregoeiro.

3.3.6 Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18 do Decreto n.º 7.381/2010.

3.3.7 Ato de registro perante a *Internacional Air Transport Association* (IATA). **3.3.7.1.** Na hipótese de a empresa não dispor do registro perante a IATA, poderá apresentar declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas na página da internet da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, obtida no site www.anac.gov.br,



traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que a licitante é possuidor de crédito direto e está autorizado a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais durante a vigência do contrato;

3.3.8 Declaração das companhias brasileiras de transporte aéreo regular GOL, LATAM, AVIANCA, PASSAREDO e AZUL, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

3.4 Do impacto ambiental

3.4.1 Na execução dos serviços, objeto dessa contratação, a CONTRATADA deverá selecionar materiais com baixo impacto ambiental e baixo consumo de energia, reciclados ou recicláveis, com otimização dos produtos ou das técnicas, de forma a obter maior eficiência no uso de energia e menor desperdício de materiais, otimização dos sistemas de distribuição e logística, para redução do consumo de energia de transporte e redução dos impactos ambientais (maior eficiência de energia ou uso de energia ambientalmente compatível). Em adição, a CONTRATADA deverá apresentar todos os serviços contratados por meio de fatura, a ser encaminhada por meio eletrônico, reduzindo a emissão de documentos em papel.

3.4.2 A CONTRATADA deverá adotar, na execução dos serviços, práticas de sustentabilidade ambiental, de descarte adequado de resíduos recicláveis e de processos de reutilização, que deverá observar as boas práticas estabelecidas pelo Plano de Logística Sustentável da CONTRATANTE.

4 DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Especificação técnica detalhada do objeto

4.1.1 Prestação de serviços de assessoramento, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, de assentos especiais e outras atividades correlatas indissociáveis do serviço prestado, por meio do atendimento remoto, para o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, com fornecimento das passagens aéreas por e-mail a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

4.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados ou seja contabilizado como operação para fins de remuneração de serviço de agenciamento, acesso a Sistema informatizado, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

da assinatura do contrato, compatível com o Sistema Operacional e navegadores utilizados pela CONTRATANTE, possuindo, pelo menos, as seguintes funcionalidades:

4.1.2.1 Permitir que o sistema informatizado disponibilize a opção de compra de bagagem despachada COM custo adicional de forma OPCIONAL, cabendo ao gestor decidir sobre o bloqueio/desbloqueio dessa opção de acordo com a necessidade imposta por autoridade superior competente;

4.1.2.2 Permitir o acesso por meio de dispositivos móveis como celulares e *tablets*, oferecendo suporte à equipe responsável pela utilização dessa funcionalidade;

4.1.2.3 Permitir reserva de passagens aéreas no Brasil e Exterior;

4.1.2.4 Disponibilizar as tarifas promocionais oferecidas pelas companhias aéreas;

4.1.2.5 Oferecer em tela única consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais e internacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de passagem aérea, família de tarifa e valores;

4.1.2.6 Efetuar reserva de assentos comuns ou especiais, obedecendo as regras vigentes das companhias aéreas;

4.1.2.7 Realização de consulta de voos com opção de visualizar apenas os voos diretos;

4.1.2.8 Discriminar todos os valores compreendidos na passagem aérea, tais como: tarifa, taxa de embarque, taxa de serviço, desconto contratual, descontos promocionais ofertados pela companhia aérea e valor do seguro viagem, quando couber, de forma isolada, não podendo agregá-los em um único valor.

4.1.2.9 Discriminação das classes tarifárias e da família da tarifa, demonstrando as regras aplicáveis a cada uma dessas últimas, de acordo com o regramento de cada companhia aérea.

4.1.3 O sistema a que se refere o item 4.1.2 deverá emitir, dentre outros, os seguintes relatórios:

4.1.3.1 Relatório de passagens aéreas voados e não voados;

4.1.3.2 Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço;

4.1.3.3 Relatório demonstrando os descontos promocionais oferecidos por cada companhia aérea;

4.1.3.4 Relatório dos destinos mais voados;

4.1.3.5 Relatório dos valores pagos por companhia aérea;



4.1.3.6 Relatório de passagens aéreas remarçadas e o custo total com as remarcações;

4.1.3.7 Relatório das passagens aéreas canceladas sem ônus ao CONTRATANTE;

4.1.3.8 Relatório dos créditos a serem utilizados em compras de passagens aéreas futuras;

4.1.3.9 Relatórios das passagens aéreas emitidas por centro de custo;

4.1.3.10 Relatório dos valores pagos pela emissão de assentos especiais;

4.1.4 Os relatórios deverão conter, no mínimo, os dados sobre: órgão, centro de custo, trecho, data da emissão da passagem aérea, número desta, nome do passageiro, companhia aérea e datas de embarque do passageiro (ida e volta), valor da tarifa aplicada, desconto contratual oferecido pela contratada, valor da taxa de embarque, valor da taxa de serviço, valor do seguro viagem quando couber e o valor total a ser pago

4.1.5 Os relatórios deverão ser visualizados, quando possível, no sistema da empresa através de login e senha fornecidos aos servidores autorizados pela CONTRATANTE sem nenhum custo adicional. Quando não for possível visualizar os relatórios pelo sistema, a CONTRATADA, deverá encaminhá-los por e-mail, de acordo com as especificações do CONTRATANTE;

4.1.6 Os formatos dos relatórios descritos nos itens anteriores e as respectivas consultas na web deverão ser definidos junto com a CONTRATANTE.

4.1.7 A Contratante poderá solicitar a inclusão ou exclusão de informações ou fixar uma periodicidade no envio de relatórios de acordo com a necessidade do órgão.

4.1.8 O sistema deverá manter as informações das passagens aéreas emitidas (ainda que posteriormente cancelados ou alterados) por tempo indeterminado, não procedendo à exclusão automática de registros mais antigos mediante a inclusão de novo.

4.1.9 O sistema deverá manter as informações de reservas (ainda que expiradas) pelo prazo mínimo de 03 (três) meses.

4.1.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar de atendimento e suporte, 24 horas por dia e 7 dias por semana, objetivando a resolução de eventuais problemas apresentados no sistema e as orientações aos operadores indicados pelo CONTRATANTE;

4.1.11 A CONTRATADA deverá realizar treinamento dos usuários indicados pela CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, visando a correta operacionalização do sistema. O treinamento ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, devendo ser solicitado pelo Gestor do contrato;



4.2 Do regime de execução do contrato no caso de serviço, ou forma de fornecimento

4.2.1 Considerando que o atendimento ao objeto será realizado por demanda, o que caracteriza uma certa imprecisão na definição dos seus quantitativos, o regime de execução indireta será o de empreitada por preço unitário, que consiste na contratação da execução do serviço por preço certo de unidades determinadas.

5 DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

5.1 Obrigações da Contratada

5.1.1 Executar os serviços conforme definido neste Termo de Referência, respondendo por eventuais danos que comprovadamente vier a causar em razão de inadimplemento;

5.1.2 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, fornecendo, sempre que solicitado, documentos que comprovem tais condições;

5.1.3 Reembolsar, pontualmente, as concessionárias pelo valor das passagens aéreas emitidas, eximindo a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade por eventuais inadimplementos de suas obrigações, não respondendo o CONTRATANTE solidária ou subsidiariamente por este reembolso, que é de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

5.1.4 Observar rigorosamente as normas que regulamentam o exercício das suas atividades, cabendo-lhe inteiramente a responsabilidade por eventuais transgressões;

5.1.5 Apresentar, na data de assinatura do contrato, a relação atualizada de empresas aéreas nas quais é afiliada, atuantes no mercado nacional e internacional, informando possíveis alterações posteriores ao CONTRATANTE.

5.1.6 Apresentar aos gestores, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, as políticas atualizadas de no-show, remarcação e reembolso de todas as empresas aéreas que atuam regularmente nos mercados regional e nacional e das principais companhias internacionais afiliadas à IATA, informando todas as alterações posteriores.

5.1.7 Apresentar, sempre que solicitado pelos gestores do contrato ou fiscais, os atos oficiais que determinam os valores das taxas aeroportuárias no Brasil e no exterior.

5.1.8 Observar as normas e os regulamentos internos do CONTRATANTE.

5.1.9 Acatar a fiscalização do CONTRATANTE cumprindo as exigências indicadas para sanar irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

5.1.10 Prestar os esclarecimentos e relatórios gerenciais que forem solicitados pelo CONTRATANTE.

5.1.11 Indicar, o preposto, formalmente por ocasião da assinatura do contrato, o qual será o representante da CONTRATADA perante o CONTRATANTE. O preposto deverá ter conhecimento técnico, com indicação de telefone, celular, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação imediato, que permita estabelecer contato com o representante do CONTRATANTE, para acompanhamento dos serviços durante a execução do contrato, o qual será o responsável pelo atendimento de todas as demandas do TJPA, devendo este funcionário possuir habilitação para utilizar as ferramentas sistêmicas necessárias, inclusive os sistemas AMADEUS OU SABRE, ou outro que vier substituí-los, de passagens aéreas nacionais e internacionais.

5.1.12 Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato e na legislação vigente.

5.1.13 Apresentar as faturas emitidas pelas COMPANHIAS AÉREAS, referentes às passagens adquiridas pelo CONTRATANTE com o objetivo de comprovar os valores praticados no sistema informatizado disponibilizado pela CONTRATADA. As faturas deverão ser acompanhadas dos respectivos comprovantes de pagamento junto às companhias aéreas e incidirão sobre os serviços de emissão e remarcação.

5.1.14 As faturas emitidas pelas companhias aéreas deverão indicar o nome do passageiro, o número da passagem aérea, o localizador, as taxas, multas, tarifas e demais valores referentes a descontos promocionais aplicados pelas companhias aéreas e repassados à CONTRATADA.

5.1.15 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus funcionários a observar rigorosamente esta determinação.

5.1.16 Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, condições inadequadas de execução do objeto do contrato, bem como a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE.

5.1.17 A Contratada se obriga a repassar ao Contratante todos os descontos promocionais aplicados pelas companhias aéreas, devendo ser repassados aos preços das passagens aéreas emitidas em favor do CONTRATANTE, comprovando o repasse por meio de documento emitido



pelas companhias aéreas, a ser encaminhado junto às faturas da contratada, conforme apontado nos itens 5.1.13 e 5.1.14.

5.1.18 Atender rigorosamente às solicitações do CONTRATANTE em relação ao trecho aéreo indicado, companhia aérea escolhida, datas, horários, número do voo e utilização de crédito e emissão de assentos especiais. Excepcionalmente, a solicitação de passagem poderá ocorrer por qualquer meio hábil de comunicação e somente por pessoas previamente designadas, condicionada à apresentação posterior da requisição.

5.1.19 Reservar, emitir, remarcar, substituir e cancelar passagens aéreas para as rotas nacionais e internacionais, inclusive diretamente nas lojas das empresas aéreas, localizadas ou não nos aeroportos, quando o sistema informatizado disponibilizado pela CONTRATADA estiver fora da ar e o prazo para o embarque for exíguo, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.

5.1.20 Apresentar alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das reservas solicitadas.

5.1.21 Efetuar reservas, emissão, cancelamento e remarcação de passagens aéreas em caráter de urgência, quando solicitado pelo CONTRATANTE, fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a mesma ser enviada ao CONTRATANTE por meio de e-mail ou outro meio cabível, em tempo hábil para o embarque do passageiro, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.

5.1.22 A CONTRATADA deverá adotar providências para que as passagens aéreas adquiridas e não utilizadas na vigência do contrato, sejam reembolsáveis apenas ao CONTRATANTE por meio de carta de crédito no prazo máximo de 15 (quinze) dias, mesmo que findo o contrato celebrado, deduzidas as multas que porventura sejam cobradas pelas companhias aéreas e independentemente de solicitação formal do TJPA, observando que:

5.1.22.1 A carta de crédito resultante do reembolso será utilizada como abatimento no valor de faturas posteriores ou, no caso de inexistência destas, paga mediante Guias de Devoluções e Ressarcimentos – GDR, descontado da garantia ou, ainda, cobrança judicial;

5.1.22.2 A carta de crédito deverá conter detalhadamente os valores das possíveis multas descontadas pelas empresas aéreas, segundo as regras tarifárias vigentes, a fim de proporcionar a conferência por parte dos fiscais do contrato.



5.1.23 Caso a empresa não emita carta de credito no prazo citado ou não informe de maneira detalhada o valor a ser devolvido ao CONTRATANTE, o valor total da passagem aérea será glosado em fatura a ser liquidada, ou, no caso de inexistência destas, pago mediante Guias de Devoluções e Ressarcimentos – GDR, descontado da garantia ou, ainda, cobrado judicialmente.

5.1.24 Nos casos em que houver aumento de custo, o valor inicial será complementado e, se houver diminuição de custo, emitir-se-á carta de crédito em favor do CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura emitida logo após a data da emissão da passagem.

5.1.25 Nos casos de emissão e cancelamento no mesmo dia, eventuais isenções de taxas concedidas pelas empresas aéreas deverão ser repassadas ao CONTRATANTE. Não podendo constar cobrança em fatura de serviços.

5.1.26 Providenciar a substituição de passagens quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem, mediante requisição do CONTRATANTE;

5.1.27 Não será permitida a interrupção do atendimento pela CONTRATADA, devendo a empresa substituir o atendente quando se ausentar, inclusive durante o período para o almoço.

5.1.28 Sempre que solicitado pelo gestor do contrato, a empresa deverá substituir o profissional que mantiver atuação ou comportamento julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, visando garantir a boa qualidade dos serviços prestados.

5.1.29 Verificar, junto às companhias aéreas, e informar ao CONTRATANTE, os valores de multa e diferença tarifária no caso de remarcação e cancelamento de passagens aéreas, de forma a possibilitar ao CONTRATANTE a análise da opção mais vantajosa, entre pedir o reembolso ou deixar a passagem aérea como crédito para futura utilização.

5.1.30 Providenciar a entrega de comprovantes de embarque aos passageiros dos serviços de viagem por e-mail, quando solicitado pela CONTRATANTE.

5.1.31 Disponibilizar, em caráter permanente e ininterrupto, o atendimento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail), telefone fixo de custo local ou 0800, celular com linha DDD (91) Belém/PA e o acesso ao sistema informatizado, para fornecimento de informações sobre horários, escalas e conexões de voos, bem como reservas, emissões e remarcações em caráter emergencial, apenas a pessoas designadas pelo gestor do contrato.

5.1.32 As reservas, quando efetuadas pela CONTRATADA, bem como todas as emissões realizadas serão enviadas a endereço eletrônico previamente designado pelo CONTRATANTE, inclusive fora do horário de expediente, sábados, domingos e feriados, contendo o nome do favorecido, o número da passagem aérea, o código localizador, a companhia aérea, os trechos,



os horários, os números de voo, os valores da tarifa, da taxa de embarque e a remuneração pelo serviço de agenciamento.

5.2 Obrigações da Contratante

5.2.1 Atentar para que durante a vigência do contrato sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas na licitação, bem assim a sua compatibilidade com as obrigações assumidas pela futura CONTRATADA;

5.2.2 Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas;

5.2.3 Solicitar o fornecimento das passagens aéreas por qualquer meio hábil de comunicação, quando não puder fazê-lo pelo sistema informatizado fornecido pela CONTRATADA;

5.2.4 Designar formalmente, por ocasião da assinatura do contrato, um gestor para acompanhar o contrato e um fiscal e seu substituto. A escolha do gestor deverá recair em servidor que esteja exercendo a chefia do setor responsável pela operacionalização do serviço e a do fiscal e seu substituto, observando o princípio da segregação das funções, que consiste na separação das funções de autorização, aprovação, execução, controle e contabilização.

5.2.5 Promover o acompanhamento e fiscalização desta contratação, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, cabendo ao gestor/fiscal do contrato anotar em registro próprio as falhas detectadas, comunicando quaisquer ocorrências que ameacem a execução do serviço à autoridade competente para que sejam aplicadas medidas corretivas junto à CONTRATADA.

5.2.6 Atestar a execução do objeto por meio de fiscal especificamente designado.

6 DA DINÂMICA DE EXECUÇÃO

6.1 Serão realizadas reuniões presenciais, quando necessário, conforme agendamento prévio solicitado pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, devendo se fazer presentes, pelo menos, o Gestor e o Interlocutor da CONTRATADA, com objetivo levantar informações, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato e em seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto.

6.2 A execução dos serviços observará todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, respeitando o horário padrão de funcionamento da CONTRATANTE que é de segunda a sexta-feira das 08:00h às 14:00h.

6.3 Obter informações atualizadas de itinerários, horários, tarifas nacionais e internacionais, periodicidade de voos e de variação de tarifas, inclusive promocionais.

6.4 Adoção as medidas necessárias para promover o cancelamento de passagens aéreas, cujos trechos, no todo ou em parte, não foram utilizados.

6.5 Cadastramento de perfis de usuários.



6.6 Recebimento do formulário preenchido com os dados dos voos indicados pelo passageiro para fins de cadastro no sistema e realização de reserva. Após autorizado pela autoridade competente, o setor autoriza a emissão no sistema e a contratada a efetuar. Após emitida a passagem aérea pela contratada, esta é enviada à contratante por e-mail encaminhando-a ao destinatário final.

7 DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DAS DEMAIS FORMAS DE COMUNICAÇÃO

7.1 As solicitações de passagens aéreas serão realizadas através de sistema informatizado fornecido pela CONTRATANTE, no qual deverão ser numeradas automaticamente e sequencialmente pelo sistema. Caso haja situações de extrema urgência ou falha no sistema, as passagens aéreas poderão ser solicitadas, excepcionalmente, por qualquer meio hábil de comunicação pelos servidores autorizados.

7.2 As passagens aéreas emitidas pela CONTRATADA deverão ser encaminhados para o correio eletrônico informado pela CONTRATANTE, com cópia para o passageiro, quando fornecido o respectivo endereço eletrônico;

8 DOS PRAZOS

8.1 Prazo de vigência

8.1.1 O prazo de contratação será de 12 (doze) meses a contar a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, por iguais e sucessíveis períodos limitados a 60 (sessenta) meses.

8.2 Prazos de execução dos serviços

8.2.1 Providenciar, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação do CONTRATANTE, cotação de SEGURO VIAGEM pelo menos três companhias seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão pelo CONTRATANTE, devendo informar de forma detalhada todos os itens inclusos nas propostas.

8.2.2 A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE a apólice de seguro de viagem internacional, a qual deverá ser emitida no mesmo dia da autorização do serviço.

8.2.3 Atender, no prazo máximo de 2 (duas horas), todas as solicitações de reservas e emissões de passagens nacionais e internacionais, contando-se do recebimento da requisição

8.2.4 Efetuar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas as retificações nos bilhetes emitidos.

8.3 Prazo de garantia dos serviços

8.3.1 A licitante vencedora deverá garantir a qualidade dos serviços de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas em voos regulares domésticos e internacionais destinados ao atendimento das necessidades do TJPA, conforme especificações exigidas pela



ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e legislação correlata, durante toda a vigência do contrato.

9 GARANTIA CONTRATUAL

9.1 A CONTRATADA deverá apresentar garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, em uma das seguintes modalidades: Caução em dinheiro, Seguro garantia ou Fiança bancária.

9.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá contemplar a total vigência contratual e assegurará o pagamento de:

9.2.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.2.2 Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.2.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

10 INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 A empresa contratada será avaliada quadrimestralmente (três pesquisas ao longo da vigência contratual), por meio de pesquisa de satisfação, com o objetivo de garantir o efetivo acompanhamento da prestação do serviço.

10.2 Para a realização da pesquisa será utilizado “Formulário de Pesquisa de Satisfação”, conforme apêndice I deste Termo de Referência, a ser disponibilizado eletronicamente aos servidores que executem a atividade pelo Contratante.

10.3 A metodologia utilizada na pesquisa de satisfação dos serviços será:

10.3.1 Aplicada quadrimestralmente com os servidores envolvidos na operacionalização do serviço, sendo obrigatório o preenchimento do formulário da pesquisa por todos, ou seja, será utilizado método de censo.

10.3.2 Os servidores da unidade competente deverão encaminhar este formulário preenchido ao fiscal do contrato até o 5º dia da finalização de cada quadrimestre de execução do contrato.

10.4 As notas serão atribuídas obedecendo à escala de avaliação abaixo:

ESCALA DE AVALIAÇÃO

	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
NOTA →	1 2	3 4 5	6 7 8	9 10
	Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo



10.5 Será obrigatório aos servidores da unidade competente a vinculação de justificativas atribuídas às notas inferiores ao padrão 6.

10.6 Os critérios de apuração do nível de satisfação a ser utilizado no acompanhamento do contrato seguem abaixo:

10.6.1 A avaliação dos serviços, ou seja, dos itens relacionados no formulário do Apêndice I seguirá os seguintes critérios:

a) Para cada item a ser avaliado, o avaliador atribuirá uma nota em conformidade com a escala de avaliação apresentada pela figura do item 10.4.

b) Não serão considerados valores divergentes dos apresentados na escala de avaliação e, ainda, notas inferiores a 6 (seis) que não tiverem registradas suas justificativas nos campos apropriados.

10.7 A avaliação geral levará em conta os critérios seguintes:

a) Será calculada uma nota média GERAL, em que será computada a média aritmética das notas de referência de cada item avaliado.

b) A avaliação geral será classificada como NÃO SATISFATÓRIO se a nota média geral for inferior a 6 (seis).

10.8 Após a aplicação da 1ª (primeira) pesquisa, se o resultado do nível de satisfação apurado for inferior a 6 (seis), o fiscal informará à autoridade competente que notificará a Contratada, com o objetivo de relatar o resultado da pesquisa e as correções dos problemas.

10.9 Os resultados das pesquisas posteriores não poderão apresentar nível de satisfação inferior a 6 (seis), ficando a empresa Contratada sujeita às penalidades constantes na Lei 8.666/93 e no contrato.

10.10 Ocorrendo resultados “Insuficientes” por 2 (duas) avaliações subsequentes ou alternadas, a Contratada deverá ser advertida, segundo cláusula específica do contrato.

10.11 Ocorrendo resultados “Insuficientes” por 3 (três) avaliações subsequentes ou alternadas deverão ser aplicadas multa à Contratada de 0,05% (cinco centésimos por cento) segundo cláusula específica do contrato.

10.12 Ocorrendo resultados “Insuficientes” por 5 (cinco) avaliações subsequentes ou alternadas deverão ser aplicadas multa à Contratada de 0,1% (um décimo por cento) segundo cláusula específica do contrato.

11 DO RECEBIMENTO

11.1 O objeto desta licitação será recebido por servidor formalmente designado, que procederá a conferência de sua conformidade. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução do objeto fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções



necessárias, sem ônus para o CONTRATANTE. O recebimento do objeto pelo CONTRATANTE não exclui as responsabilidades civil e penal da CONTRATADA.

11.2 Do recebimento provisório

11.2.1 Executado o serviço, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73, inciso I da Lei Federal nº. 8.666/93. O recebimento do serviço do Contrato não exclui, entretanto, a responsabilidade civil a ele relativo, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução: a) material identificado, sem rasuras, sem rasgos ou borrões; b) quantidades, datas, destinos, horários, em conformidade com o solicitado; c) entrega no prazo, local e horário previstos.

11.3 Do recebimento definitivo

11.3.1 Satisfeitas as exigências conforme o contratado, será atestado o recebimento do serviço pelo fiscal do contrato junto à Fatura/Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA. Caso sejam insatisfatórias as condições de recebimento, será lavrada notificação na qual constarão as desconformidades, sendo fixado à CONTRATADA prazo para execução do serviço rejeitado, quando serão realizadas novamente as verificações antes referidas. Caso o serviço não ocorra no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas no Contrato.

12 DO PAGAMENTO

12.1 O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ordem bancária, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de entrega, devidamente protocolada, da respectiva Nota Fiscal/Fatura, bem como o atesto do responsável pelo recebimento desta (Fiscal Técnico), uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Termo e as dispostas na lei 8.666/93, adotando-se para o cálculo a seguinte fórmula:

$$VF = VT - DC + TE + TS + S$$

Onde:

VF = Valor da fatura;

VT = Valor da tarifa repassada pela companhia aérea;

DC = Desconto contratual oferecido pela contratada;

TE = Valor da taxa de embarque;

TS = Valor da Taxa de Serviço;

S = Seguro viagem/bagagem (quando for o caso).

12.2 A remuneração dos serviços prestados se dará exclusivamente sobre as emissões e remarcações de passagens aéreas.



12.3 Em hipótese alguma serão admitidos pagamentos com valores diferentes daqueles praticados pelas companhias aéreas, cuja comprovação se dará por meio dos documentos referidos nos itens 5.1.13 e 5.1.14.

12.4 Constatada diferença em desfavor da CONTRATANTE, identificada pela conferência do fiscal do contrato, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea em fatura própria, fica a CONTRATADA obrigada a adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a mais, por meio de notas de crédito.

12.5 Para fins de remuneração dos serviços prestados, compreende-se por “passagem aérea” a soma dos trechos realizados por uma mesma companhia aérea, independente de conexões ou escalas.

12.6 Para passagens aéreas compreendidas por trechos operados por companhias aéreas diferentes o desconto referido no item 3.2.6 incidirá em cada um dos trechos.

12.7 O mesmo entendimento dos itens acima, se aplica para as remarcações de passagens aéreas.

12.8 A apresentação da fatura/nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão, estará condicionado ao atesto do fiscal do contrato e deverá ser acompanhada dos seguintes documentos:

12.8.1 Certificado de regularidade do FGTS, comprovando a regularidade com o FGTS;

12.8.2 Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Receita Federal;

12.8.3 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

12.8.4 Documento que comprove a regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio da sede da CONTRATADA;

12.8.5 Cópia das passagens aéreas emitidas e faturadas;

12.8.6 Apresentação das faturas emitidas pelas COMPANHIAS AÉREAS, referentes às passagens adquiridas pelo CONTRATANTE com o objetivo de comprovar os valores praticados no sistema informatizado disponibilizado pela CONTRATADA.

12.9 As faturas descritas no item anterior deverão ser acompanhadas dos respectivos comprovantes de pagamento junto às companhias aéreas e incidirão sobre os serviços de emissão e remarcação de passagens aéreas.

12.10 As faturas emitidas seguirão o disposto na instrução normativa nº 1.234/2012, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria de Receita Federal do Brasil, contendo relatório analítico com os seguintes campos:

12.10.1 Faturas das passagens aéreas:

12.10.1.1 Número da requisição;



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

- 12.10.1.2** Nome do passageiro
- 12.10.1.3** Número da passagem aérea;
- 12.10.1.4** Código localizador;
- 12.10.1.5** Centro de custo;
- 12.10.1.6** Nome e CNPJ da companhia aérea;
- 12.10.1.7** Trecho;
- 12.10.1.8** Valor da tarifa;
- 12.10.1.9** Valor da remuneração de serviço de agenciamento de viagem
- 12.10.1.10** Valor do assento especial;
- 12.10.1.11** Valor das multas;
- 12.10.1.12** Valor da apropriação (tarifa + taxas)
- 12.10.1.13** Valor da retenção sobre a tarifa;
- 12.10.1.14** Valor da retenção sobre as taxas de embarque, sendo, no caso de passagens sobre o valor devido á INFRAERO dos aeroportos nacionais;
- 12.10.1.15** Valor da retenção da remuneração de agenciamento de viagem
- 12.10.1.16** Valor total das retenções (retenção sobre a tarifa + retenção sobre as taxas);
- 12.10.1.17** Valor líquido a ser pago (valor total da apropriação – valor total das retenções).
- 12.10.2** Nota fiscal da empresa contratada, devendo conter:
 - 12.10.2.1** Valor da remuneração de serviço de agenciamento de viagem;
 - 12.10.2.2** Valor da retenção da remuneração de agenciamento de viagem.
- 12.10.3** Fatura do seguro de assistência em viagem internacional:
 - 12.10.3.1** Qualificação da empresa seguradora;
 - 12.10.3.2** Nome do beneficiário do seguro viagem;
 - 12.10.3.3** Data de emissão do seguro;
 - 12.10.3.4** Trecho correspondente da viagem;
 - 12.10.3.5** Valor do seguro;
 - 12.10.3.6** Valor da retenção;
 - 12.10.3.7** Número da passagem aérea a que se refere o seguro
 - 12.10.3.8** Valor total do seguro.
- 12.11** Para cada centro de custo, a ser definido pelo CONTRATANTE, haverá uma fatura/nota fiscal.
- 12.12** As faturas/notas fiscais que apresentarem qualquer tipo de incorreção serão devolvidas, e sua nova apresentação ocorrerá juntamente com a fatura subsequente.



12.13 O objeto desta licitação será recebido pelo fiscal do contrato, que procederá à verificação de sua conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência. Caso não se verifiquem imperfeições, será atestado o serviço.

12.14 Havendo erro no documento da cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa a mesma ficará pendente e o pagamento não será realizado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso quaisquer ônus ao CONTRATANTE.

12.15 Nenhum pagamento será feito à CONTRATADA caso os serviços sejam rejeitados pela fiscalização do contrato.

12.16 O pagamento das faturas/notas fiscais somente será efetuado mediante apresentação de documentação emitida pelas companhias aéreas que comprovem o previsto no item 12.8.6.

12.17 No caso de não apresentação da documentação descrita no item anterior, restará suspenso aquele pagamento, até ulterior envio.

12.18 A documentação emitida pelas companhias aéreas, deverá apresentar apenas as passagens aéreas adquiridas pela CONTRATANTE ou estas deverão vir discriminadas;

12.19 Caso o contrato já tenha se encerrado, no mesmo prazo, a diferença será paga mediante emissão Guias de Devoluções e Ressarcimentos – GDR, ou descontado da garantia, ou, ainda, cobrado judicialmente.

12.20 As faturas deverão ser entregues ao contratante dentro de um período quinzenal e o faturamento deverá ser desmembrado em mais de uma fatura, sendo dividido por centro de custo, devendo as informações ser agrupadas por empresa aérea, contendo o subtotal de cada companhia.

13 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA COM A INDICAÇÃO DA FONTE DE RECURSO DO ORÇAMENTO DO ÓRGÃO E A INDICAÇÃO DA NOTA DE RESERVA

13.1 A despesa será atendida na funcional 02.122.1421.8659, 02.122.1421.8669, 02.122.1421.8670, Fonte 0118, Elemento de Despesa 339033 e a nota de reserva é 363, 434 e 476.

14 DAS MEDIDAS DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

14.1 Da transferência de conhecimento

14.1.1 Haverá necessidade de a contratada capacitar os servidores que trabalham na unidade solicitante, a fim de proporcionar a utilização eficiente do sistema próprio que viabiliza a reserva das passagens aéreas, haja vista ser o serviço de fornecimento de passagens aéreas, feito através de solução tecnológica que possibilita a operação e gestão das operações, por meio do fornecimento de aplicação web (selfbooking).

14.2 Dos direitos de propriedade intelectual e autoral



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

14.2.1 Não se aplica, em razão da natureza da prestação do serviço.

14.3 Da qualificação técnica do profissional

14.3.1 Os profissionais envolvidos na execução do contrato devem possuir, as seguintes habilidades profissionais:

14.3.2 Domínio de conteúdos específicos das ocupações do turismo associados aos processos, métodos, técnicas, normas, regulamentações, materiais, equipamentos, sistemas de informação, novas tecnologias, entre outros, que qualifiquem a oferta do serviço.

14.3.3 Habilitação para utilizar as ferramentas sistêmicas necessárias, inclusive os sistemas AMADEUS OU SABRE, ou outro que vier substituí-los, de passagens aéreas nacionais e internacionais.

14.3.4 Boa comunicação, para entender e auxiliar as demandas da CONTRATANTE sem desorientação.

14.3.5 Capacidade de lidar com o público;

14.3.6 Organização;

14.3.7 Dinamismo;

14.3.8 Simpatia;

14.3.9 Clareza;

14.3.10 Objetividade;

14.3.11 Acessibilidade e disponibilidade.

15 DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio da Contratação Nome: Raquel de Souza Filgueira Nome: Amanda Larissa Santana dos Santos Nome: Anderson Clay Batista Pereira Nome: Lenne Chaves Pinto da Silva	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato Nome: Raquel de Souza Filgueira (Gestora do contrato)	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por acompanhar a execução contratual, e pelos fiscais titular e substituto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

Nome: Anderson Clay Batista Pereira (Fiscal titular)		responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Gestor do Contrato Nome: Raquel de Souza Filgueira Matrícula: 107565 Cargo: Chefe do Serviço de Concessão de Diárias e Passagens Aéreas.	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	Contratada	Funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
Fiscal substituto (SEAD DEVERÁ INDICAR O SERVIDOR SUBSTITUTO)	TJPA	Servidor que deverá tomar todas as providências correlatas à fiscalização do contrato na ausência do Fiscal titular, seja por motivos de férias, licenças ou quaisquer formas de afastamento legal.

Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante administrativo
Nome: Raquel de Souza Filgueira Matrícula:107565 Telefone:(91) 3205-3201	Nome: Amanda Larissa Santana dos Santos Matrícula:145441 Telefone:(91) 3205-3201	Nome: Lenne Chaves Pinto da Silva Torres Matrícula: 64998 Telefone: (91) 3205-3275



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

E-mail: raquel.filgueira@tjpa.jus.br	E-mail: amanda.santos@tjpa.jus.br	E-mail: lenne.torres@tjpa.jus.br
---	--------------------------------------	----------------------------------

Equipe de Gestão e Fiscalização	
Gestor do Contrato	Fiscal Demandante / Técnico
Nome: Raquel de Souza Filgueira Cargo: Chefe do Serviço de concessão de diárias e passagens aéreas Matrícula:107565 Telefone:(91) 3205-3201 E-mail: raquel.filgueira@tjpa.jus.br	Nome: Anderson Clay Batista Pereira Cargo: Auxiliar administrativo Matrícula:67075 Telefone: 3205-3207 E-mail: anderson.pereira@tjpa.jus.br

15.1 O Fiscal, independente de solicitação do CONTRATANTE, poderá solicitar avaliação diária, semanal ou mensal, dos serviços que estão sendo prestados pela CONTRATADA desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.2 O Gestor e o Fiscal do CONTRATANTE deverão promover o registro das ocorrências verificadas, devendo adotar providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

15.4 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.5 A fiscalização dos instrumentos firmados com as Companhias aéreas e a contratada, será atribuída ao fiscal formalmente designado, cabendo-lhe:

15.5.1 Confirmar se as passagens aéreas emitidas pela contratada correspondem às reservas efetuadas pela unidade administrativa;

15.5.2 Fiscalizar, por amostragem, se os valores de tarifas encaminhados, via sistema, pelas companhias aéreas ao buscador encontram-se majorados em relação aos valores oferecidos no mercado e se as condições comerciais mais vantajosas estão sendo cumpridas;

15.5.3 Fiscalizar, periodicamente e por amostragem, o valor efetivamente repassado pela contratada às companhias aéreas;

15.5.4 Fiscalizar o reembolso das passagens aéreas emitidas e não utilizados;

15.5.5 Comunicar formalmente à instituição financeira ou à contratada, preferencialmente por escrito, sobre qualquer ocorrência de erro de cobrança que venha a identificar, para que a devida correção seja realizada na fatura subsequente.”

16 DAS SANÇÕES

16.1 Pela inexecução total ou parcial e pelo descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste Termo de Referência serão aplicadas as penalidades previstas no instrumento convocatório, com as seguintes multas:

16.1.1 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, sobre o valor da ORDEM DE SERVIÇO em mora, no caso de atraso injustificado no início ou na conclusão do serviço, limitada a incidência a 10 (dez) dias corridos;

16.1.2 No caso de atraso injustificado no início ou na conclusão do serviço, por prazo superior a 10 (dez) dias corridos, com a aceitação do objeto pela fiscalização, será aplicada multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da ORDEM DE SERVIÇO em mora;

16.1.3 No caso de atraso injustificado para o início ou para a conclusão do serviço, por prazo superior a 10 (dez) dias corridos, com a não aceitação do objeto pela fiscalização, será aplicada a multa estabelecida no subitem 16.1.1;

16.1.4 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, sobre o valor dos serviços recusados, no caso de atraso injustificado para refazê-los, limitada a incidência a 5 (cinco) dias corridos;

16.1.5 No caso de atraso injustificado para refazer os serviços recusados, por prazo superior a 5 (cinco) dias corridos, com aceitação do objeto pela fiscalização, será aplicada multa de 5% (cinco por cento), sobre o valor do serviço recusado;



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

16.1.6 No caso de atraso injustificado para refazer os serviços recusados, por prazo superior a 5 (cinco) dias corridos, com a NÃO aceitação do objeto pela fiscalização será aplicada a penalidade estabelecida no subitem 16.1.1;

16.1.7 0,05% (cinco centésimos por cento), sobre o valor global do contrato, no caso de descumprimento de quaisquer itens deste Termo de Referência;

16.1.8 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor global do contrato, no caso reincidência no descumprimento de quaisquer itens deste Termo de Referência, formalmente notificado pelo Contratante.

16.1.9 15% (quinze por cento), sobre o valor da ORDEM DE SERVIÇO, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

16.1.10 20% (vinte por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

16.1.11 10% (dez por cento), sobre o valor global do contrato, na hipótese de a licitante vencedora se recusar a assiná-lo ou retirar/receber a ORDEM DE SERVIÇO.

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020**

APÊNDICE I

FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
SERVIÇO DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS AÉREAS**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO E
FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS**

REFERENTE AO CONTRATO Nº XXXX/2020.

Prezado (a) Sr(a)

O objetivo desta pesquisa é avaliar o nível de prestação de serviço contratado com a empresa, portanto, solicitamos que sua avaliação retrate a avaliação dos serviços prestados ao seu órgão, atribuindo notas apenas nos serviços(itens) os quais efetivamente foram utilizados.

DADOS DO AVALIADOR

NOME:

TELEFONE:

E-MAIL:

ESCALA DE AVALIAÇÃO

Insatisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Muito Satisfeito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

NOTA	1 2		3 4 5			6 7 8			9	
	Péssimo		Ruim			Bom			Ótimo	
ATRIBUA NOTAS APENAS PARA OS ITENS QUE O ÓRGÃO UTILIZOU O SERVIÇO										
DESCRIÇÃO DE AVALIAÇÃO								UTILIZOU O SERVIÇO?		NOTA
1 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO								SIM	NÃO	
1.1 - Atendimento do consultor de viagem (Avaliar esse item considerando a presteza e polidez do atendente da agência)										
1.2 - Atendimento do serviço de plantão de 24 Horas (Avaliar esse item considerando a conclusividade no atendimento)										
1.3 -Fornecimento de informações ao usuário										
1.4 Atendimento nas substituições/remarcações de bilhetes										
1.5 Atendimento de solicitações de providências para embarque nos voos (Avaliar esse item considerando a solução de problemas ocasionados por erros de emissão nos bilhetes)										



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

1.6 Atendimento de solicitações de execução do check-in, quando solicitado à agência			
1.7 Atendimento de solicitações de providências da contratada para cancelamento de bilhetes			
1.8 Assistência para solução dos problemas de atrasos ou overbooking nos voos			
2 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS			
2.1 Prazo de retificação nos bilhetes emitidos (informações quanto ao sexo, nome e sobrenome do passageiro) (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 24 (vinte e quatro) horas, após o pedido)			
2.3 Prazo de envio de cotações de seguro viagem internacional (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 24 (vinte e quatro) horas, após a solicitação.			
2.4 Prazo de envio dos bilhetes ao órgão, após a aprovação do ordenador de despesas (Avaliar esse item considerando que o prazo máximo estabelecido no contrato é de 2 (duas) horas para viagens nacionais e internacionais, após solicitação)			
JUSTIFICATIVAS VINCULADAS A CADA ITEM QUE RECEBEU NOTA INFERIOR A 6			
O critério de avaliação dos serviços levará em conta que todo item que receber nota inferior a 6 deverá ser acompanhado de justificativa, visando o feedback para a agência, portanto, informe abaixo as justificativas vinculadas a cada item que foi atribuído nota inferior a 6.			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

JUSTIFICATIVA	ITEM

APÊNDICE II

PESQUISA DE PREÇOS

ÓRGÃO	PREGÃO	PERCENTUAL DE DESCONTO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO, ORÇAMENTO E FINANÇAS DE SANTAREM	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2020	10,15%
JUSTIÇA FEDERAL DE 1º GRAU - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2019	12,00%
TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019	11,00%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, COORDENAÇÃO E FINANÇAS
PREGÃO ELETRÔNICO 035/TJPA/2020

Média percentual	11,50%
-------------------------	---------------