

# Estudo Técnico Preliminar 1/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo:

## 2. Introdução

A Equipe de Planejamento da Contratação, em atenção ao disposto no Documento de Formalização de Demanda (DFD), fls. 2/7 e 13, composta pelos membros descritos no Anexo Único da Portaria SRRF04 nº 326/2022, com fundamento no art. 3º, inc. IV, art. 6º, inc. I e art. 14, inc. I, todos do Decreto 10.024/2019, elabora os Estudos Técnicos Preliminares, sob a numeração de *e-processo* 19615.720002/2023-13, o qual é documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação, caracteriza o interesse público envolvido e a melhor solução ao problema a ser resolvido, para fins de subsidiar a elaboração do Termo de Referência/Projeto Básico, Edital, Contrato e demais anexos, bem como quaisquer outros documentos pertinentes à modalidade licitatória adotada ou sua Dispensa/Inexigibilidade.

## 3. Do objeto pretendido

Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação continuada de agenciamento de viagens, compreendendo o serviço de assessoria, cotação, reserva, emissão, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos nacionais, internacionais e serviço correlato de emissão de seguro viagem para atender as necessidades da Superintendência da Receita Federal do Brasil na 4ª Região Fiscal e Unidades jurisdicionadas.

## 4. Do critério de julgamento

O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo.

## 5. Critérios de Sustentabilidade

Em consulta ao Guia de Licitações Sustentáveis não foram identificadas ações relativas especificamente aos serviços objeto deste documento.

Contudo, as faturas, notas, relatórios e documentos subsidiários apresentados pela CONTRATADA, bem como as comunicações formalizadas pela empresa deverão ser, preferencialmente, entregues à CONTRATANTE, em meio eletrônico ou digital, evitando-se consumo de papel.

Os serviços serão prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 6º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746 de 5 de junho de 2012, da Casa Civil, da Presidência na República, no que couber.

## **6. Modelo de execução do objeto**

A execução do objeto seguirá a dinâmica prevista no item 3 do Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.

## **7. Materiais a serem disponibilizados**

A execução do objeto seguirá a dinâmica prevista no item 3 do Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.

## **8. Requisitos de Capacidade Técnica**

Conforme subitens 1.27 a 1.31 do Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.

## **9. Requisitos de Qualificação Econômica**

1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

1.1. Quando não constar a data de validade da Certidão de Falência, deve-se adotar o período de 1 (um) ano, contado a partir de sua emissão (fonte: <https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/sicaf-normativo> – pergunta 21).

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

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

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

2.3. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

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

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

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

4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

## 10. Da Vistoria para a Licitação

Dias previstos: segunda-feira a sexta-feira;

Horário Previsto: das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00;

Contato para agendamento: [sepol.pe.srrf04@rfb.gov.br](mailto:sepol.pe.srrf04@rfb.gov.br) com cópia para [dipol04.licitacao@rfb.gov.br](mailto:dipol04.licitacao@rfb.gov.br)

## 11. Da subcontratação do objeto

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## 12. Descrição da necessidade

Conforme item 3 do DFD, o objeto da licitação tem a natureza de serviço comum, visto que as especificações para a sua execução estão objetivamente definidas no DFD e seus anexos, seguindo padrões usuais do mercado e comumente utilizados pela Administração Pública Federal, e visam atender à necessidade da Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 4ª Região Fiscal – SRRF04 e de suas Unidades jurisdicionadas por mais de um exercício financeiro, constando sua natureza contínua a fim de assegurar o funcionamento das atividades-meio e finalísticas do órgão e o cumprimento de suas missões institucionais, com execução sem alocação pela contratada de empregados em regime de dedicação exclusiva.

A principal missão da atividade meio é garantir a operacionalização integral das atividades finalísticas (atividades atreladas às funções de Estado) de forma contínua, eficiente, segura e confiável. Para atingir esse objetivo, a Administração Pública vem buscando, de forma racional e persistente, obter a efetividade de suas ações.

Na busca contínua à prática dos princípios da economicidade, eficiência e efetividade, tem-se que a contratação de pessoa jurídica para a prestação dos serviços descritos neste documento representa um ganho de qualidade aliada a uma economia para a Administração uma vez que, dispondo de contrato efetivo, a Administração pode garantir, com maior agilidade e segurança, o atendimento às demandas de deslocamento com foco na produtividade, agilidade e qualidade dos seus serviços de gestão corporativa e finalísticos.

No desempenho de suas funções institucionais, é imprescindível à RFB atender os constantes deslocamentos de servidores, empregados e colaboradores para viagens de interesse da instituição, que abrangem viagens a serviço, participação em eventos, seminários, visitas técnicas, reuniões, entre outros, proporcionando a viabilidade das atividades dos diversos processos de trabalho realizados pelo órgão. A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento. Busca-se, portanto, com a contratação dos serviços em tela, atender as demandas rotineiras das Divisões e Unidades jurisdicionadas da SRRF04 por meio da emissão dos bilhetes aéreos nas modalidades doméstica e internacional, quando devidamente autorizados pela autoridade competente, incluindo os eventuais ajustes de passagens e serviço de seguro de viagem internacional, conforme legislação vigente e responsabilidades da Administração com seus colaboradores.

Cabe registrar que a SRRF04 é a única Unidade Gestora da 4ª Região Fiscal que firma contrato nesse sentido a fim de que centralizar a emissão de bilhetes aéreos, sobretudo após a instituição da Equipe Regional de Diárias e Passagens da RF04 em 2020 e posteriormente com a Equipe Nacional de Deslocamentos, que otimizou toda a necessidade desses serviços, ao mesmo tempo que equipes dessa natureza se tornam as responsáveis pelo registro desses deslocamentos e cadastro dos bilhetes, bem como verificação das prestações de contas pelos deslocados no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Governo Federal – SCDP.

De acordo com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 03/2015, a aquisição de passagens aéreas pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional deverá ser realizada da seguinte forma (grifo nosso):

*“Art. 3º A aquisição de passagens aéreas será realizada diretamente das companhias aéreas credenciadas, sem intermediação de agência de turismo, **salvo** quando a demanda não estiver contemplada pelo credenciamento, quando houver impedimento para emissão junto à empresa credenciada ou em casos emergenciais devidamente justificados no SCDP, hipóteses em que será aplicado o procedimento previsto na **Seção II** desta Instrução Normativa.*

*Art. 4º O objeto do agenciamento de viagens atenderá às demandas não contempladas pela aquisição direta de passagens viabilizada pelo credenciamento, aos casos em que houver impedimento de emissão junto à empresa credenciada ou aos casos emergenciais devidamente justificados no SCDP.*

*Art. 5º Além do serviço de agenciamento de viagens, o instrumento convocatório poderá prever, justificadamente, serviços correlatos.”*

No momento, a modalidade COMPRA DIRETA não está em funcionamento, assim, faz-se necessária a contratação de agência de viagem para atendimento da demanda institucional de passagens aéreas nacionais, internacionais e seguro viagem.

Quanto ao suporte operacional às atividades administrativas relacionadas à solicitação de passagens e diárias, os ÓRGÃOS e ENTIDADES, em caráter obrigatório, conforme Decreto nº 5.992/2006 devem utilizar o SCDP, que abrange desde a concessão, o registro, o acompanhamento, a gestão de diárias e de passagens.

Nesse sentido, a SRRF04 dispõe atualmente do Contrato SRRF04 nº 03/2022. Ocorre que o Contrato em questão se mostrou com um saldo insuficiente para o repasse de valores para voos domésticos tendo em vista a subida repentina de demanda logo após a sua formalização, saindo completamente

fora da curva média de valores executados que embasaram seu planejamento, seja pelo aumento da demanda por deslocamentos aéreos em si com a flexibilização de medidas de isolamento social decorrentes da pandemia do Sars-Cov-2 (novo coronavírus), seja diante do aumento em si dos valores unitários dos bilhetes no mercado devido à flutuação do mercado nos últimos anos, bem como incidência de frequentes autorizações excepcionais que torna necessária a aquisição de bilhetes próximo à data de partida, o que também influencia em um preço maior para aquisição dos bilhetes aéreos. Sendo assim, mesmo diante do 1º Termo Aditivo ao Contrato SRRF04 03/2022 que realizou o acréscimo de 25% no valor global, o saldo atualizado ainda se mostrou insuficiente, como se percebe na planilha de memória de cálculo anexa a essa demanda. Dessa forma, mesmo o contrato estando em seu primeiro ano de vigência e sendo passível de sucessivas prorrogações, o saldo já contratual precisa ser ajustado à demanda efetiva do órgão para evitar situações comprometimento na prestação dos serviços por falta de saldo contratual.

Em tempo, ressalta-se que a execução indireta dos serviços se justifica por ser uma atividade especializada, cujo escopo não integra o rol de atribuições dos servidores da instituição, além de se tratar de atividade acessória, conforme classificação do Decreto 9.507/2018 e da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017, art. 9º.

Ainda, ressalta-se a Portaria MPDG nº 443/2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao citado Decreto 9.507/2018, e define que dentre esses serviços estão os de (grifo nosso):

*“Parágrafo único. Outras atividades que não estejam contempladas na presente lista **poderão** ser passíveis de execução indireta, desde que atendidas as vedações constantes no Decreto nº 9.507, de 2018.”*

Desta forma, a contratação pretendida não faz alusão a quaisquer das atividades previstas no artigo 3º do Decreto 9.507/2018, cuja execução indireta é vedada. Ao mesmo tempo, a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados e a Contratante, inclusive por não envolver dedicação exclusiva de mão de obra, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta afora o encaminhamento de demandas e orientações técnicas sobre as atividades a serem desenvolvidas, bem como prioridades elencadas, no interesse da Administração. Nesse sentido, a contratação pretendida se torna o meio mais adequado para atingir as necessidades e os objetivos descritos neste documento ao buscar atender os princípios da economicidade e da eficiência, bem como um elevado padrão na satisfação do interesse público, melhor qualidade do gasto público e garantia da qualidade de vida no trabalho para seus colaboradores.

### 13. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SEPOL/DIPOL/SRRF04	Lucas Bezerra Tiburtino

### 14. Descrição dos Requisitos da Contratação

Os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

1. serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

2. Requisitos necessários para o atendimento da necessidade: conforme subitens 2.1 a 2.8 do Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.

3. Duração inicial do contrato: 12 (doze) meses;

4. Eventual necessidade de transição gradual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas: não há necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas no caso específico desta contratação, uma vez que as técnicas utilizadas são de domínio comum, conhecidas da grande maioria, senão de todas as empresas do ramo.

Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

## 15. Da necessidade de avaliação de amostras

Conforme item 8 do DFD, não se aplica.

## 16. Levantamento de Mercado

Da análise de licitações similares cadastradas no portal Compras.gov, podemos observar que as soluções que vêm sendo adotadas no mercado são compatíveis com a que ora se pretende adotar, tendo em vista que se tratam das formas usuais de contratação de serviços de agenciamento de viagens, conforme quadro abaixo:

UASG	PREGÃO	DESCRIÇÃO RESUMIDA DA SOLUÇÃO	SERVIÇO CONTINUADO OU NÃO	COM OU SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA	REGIME DE EXECUÇÃO
153254	26/2022	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos, contemplando os serviços de assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem para voos nacionais e internacionais; emissão de seguro viagem; alteração e cancelamento de bilhetes	SIM	SEM	Empreitada por preço unitário

		de passagem para voos domésticos e internacionais; e reembolso dos créditos provenientes de passagens canceladas.			
364102	24/2022	Contratação de serviços continuados de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos não atendidos pelas companhias aéreas credenciadas, destinados aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal	SIM	SEM	Empreitada por preço global
781000	8/2022	Contratação de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos não atendidos pelas companhias aéreas credenciadas	SIM	COM	Empreitada por preço unitário
150002	1/2023	Contratação de empresa para executar serviços continuados de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos, sob demanda, para o deslocamento à serviço de servidores e colaboradores	SIM	COM	Empreitada por preço unitário
153061	71/2022	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço parcelado de Agenciamento de Viagens, compreendendo o serviço de assessoria, cotação, reserva, emissão,	SIM	SEM	Empreitada por Preço Global

		cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos nacionais, internacionais e serviço correlato de emissão de seguro viagem			
--	--	---	--	--	--

O mercado de potenciais prestadores para os serviços de agenciamento de viagens é bastante vasto, conforme amostra de consulta parametrizada de fornecedores em Pernambuco, para a linha de fornecimento relativa ao objeto deste processo (CATSER 3719 - Prestação de Serviços de Agenciamento de Viagens), às fls. 28/30 do processo. Também foram citados possíveis fornecedores no DFD.

Quanto aos valores aproximados do serviço de agenciamento de viagens, foi realizada pesquisa de preços mediante a utilização do parâmetro indicado no art. 5º, inciso I, da Instrução Normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, e verificou-se que compras públicas similares do ano 2022 tiveram para os itens de serviço de agenciamento sobre emissão de bilhetes de passagens aéreas o lançamento de taxa de serviço de R\$ 0,01 (um centavo de real). Diante disso, pode-se verificar ser uma prática do mercado a cobrança desse valor para o agenciamento de passagens aéreas.

O Relatório de Pesquisa de Mercado e de Preços encontra-se às fls.49/50 deste processo.

## 17. Descrição da solução como um todo

A descrição da solução como um todo abrange a prestação continuada de agenciamento de viagens, compreendendo o serviço de assessoria, cotação, reserva, emissão, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos nacionais, internacionais e serviço correlato de emissão de seguro viagem para atender as necessidades da Superintendência da Receita Federal do Brasil na 4º Região Fiscal e Unidades jurisdicionadas.

A especificação detalhada dos serviços envolvidos se encontra no Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.

## 18. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O detalhamento dos subitens referente aos serviços a serem contratados e quantidade anual estimada constam em proposta de planilha de custos em anexo.

As quantidades contidas na planilha de demanda foram preenchidas revisando o efetivamente executado no Contrato SRRF04 03/2022 após a entrada em vigor da Equipe Nacional de Deslocamentos da RFB, com a publicação da Portaria RFB nº 204, de 28 de julho de 2022 e da Portaria RFB/Sucor/Copol nº 123, de 1º de agosto de 2022. Foi feita a estimativa considerando que mesmo



diante da margem considerada na formalização da demanda que gerou o atual Contrato SRRF04 03 /2022, desde o início da sua execução houve um aumento significativo da demanda por passagens aéreas, além do aumento do custo dos bilhetes aéreos em si.

Além disso, permanecem separados os itens da taxa de agenciamento do repasse do bilhete em si e contemplado o item de seguro de viagem para viagens internacionais. Como os itens 3, 4 e 5 dependem dos valores praticados no mercado à época, ficou fixado o valor unitário para esses itens em R\$ 1,00 e a quantidade preenchida corresponde ao valor médio executado para atender à demandas da RF04 como um todo para deslocamentos aéreos.

Dessa maneira, os itens 3, 4, e 5 não serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes, os valores deverão ser repetidos conforme apresentados no quadro da planilha de custos. Qualquer lançamento de valor diferente do previsto deverá incidir em desclassificação da empresa participante.

Da mesma forma, por se tratarem de mera estimativa de gastos, as quantidades e valores estimados para os itens 3, 4 e 5 não constituem, em hipótese alguma, compromisso futuro para a Contratante, razão pela qual não poderá ser exigida, nem considerada como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer acréscimos ou supressões, de acordo com a necessidade da Contratante. Os valores dos lances, portanto, vão variar a depender do valor unitário da taxa de agenciamento inserida para os itens 1 e 2, sendo o critério de julgamento o menor valor global para todo o lote.

Sendo assim, após esses estudos pertinentes chegou-se à versão final apresentada da proposta de planilha de custos em anexo a este documento.

## **19. Estimativa do Valor da Contratação**

**Valor (R\$):** 1.513.997,48

Conforme Anexo I – Proposta de Planilha de Custos – Agenciamento de Viagens e observado e observado o que consta do tópico “Estimativas das quantidades a serem contratadas”, o custo estimado da contratação é de R\$ 1.513.997,48 (um milhão, quinhentos e treze mil, novecentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos).

## **20. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução**

Cabe registrar que no que diz respeito ao não parcelamento da solução e ao agrupamento em lote, que o mesmo foi feito com o intuito de melhoria da funcionalidade dos serviços a serem contratados, tendo em vista, inclusive, a correlação entre si, por possuírem natureza similar e pertencerem ao mesmo segmento de mercado, cuja operacionalização garantirá não só melhorias na execução como promoverá o alcance de ferramentas de fiscalização com melhores resultados, elegendo, assim, o princípio da eficiência ao seu mais alto patamar. Além de o agrupamento possibilitar melhor preço em escala. A divisão por itens, dentro do lote único, visa oportunizar aos licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

## **21. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

Não há outra contratação correlata ou interdependente a este processo.

## 22. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O Plano de Contratações Anual – 2023 (PCA 2023) ainda não foi elaborado, conforme comprovante à fl. 27 do processo.

Reitera-se que a SRRF04 dispõe atualmente do Contrato SRRF04 nº 03/2022, o qual se encontra alinhado com o PCA 2022, itens 126 e 127, conforme documento à fl. 26 do processo. Ocorre que o Contrato em questão se mostrou com um saldo insuficiente para o repasse de valores para voos domésticos tendo em vista a subida repentina de demanda logo após a sua formalização, saindo completamente fora da curva média de valores executados que embasaram seu planejamento, seja pelo aumento da demanda por deslocamentos aéreos em si com a flexibilização de medidas de isolamento social decorrentes da pandemia do Sars-Cov-2 (novo coronavírus), seja diante do aumento em si dos valores unitários dos bilhetes no mercado devido à flutuação do mercado nos últimos anos, bem como incidência de frequentes autorizações excepcionais que torna necessária a aquisição de bilhetes próximo à data de partida, o que também influencia em um preço maior para aquisição dos bilhetes aéreos. Sendo assim, mesmo diante do 1º Termo Aditivo ao Contrato SRRF04 03/2022 que realizou o acréscimo de 25% no valor global, o saldo atualizado ainda se mostrou insuficiente, como se percebe na planilha de memória de cálculo anexa a essa demanda. Dessa forma, mesmo o contrato estando em seu primeiro ano de vigência e sendo passível de sucessivas prorrogações, o saldo já contratual precisa ser ajustado à demanda efetiva do órgão para evitar situações comprometimento na prestação dos serviços por falta de saldo contratual.

## 23. Do cronograma de contratação

O disposto neste documento refere-se apenas a uma previsão, a assinatura do Contrato está condicionada à existência de créditos orçamentários autorizados no momento do pedido de fornecimento /contratação.

Forma de prestação do serviço:	Data prevista para início do serviço:	Requisição mínima por prestação do serviço:	Local de prestação do serviço:
Parcelada.	Preferencialmente até o final da vigência atual do Contrato SRRF04 nº 03 /2022, que se dará em 27 /06/2023.	Ver Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais.	Não se aplica a essa demanda, porém pode ficar registrado que o endereço de contato e envio de qualquer documentação física poderá ser feita para a sede da SRRF04, localizada na Av. Alfredo Lisboa, 1152, Bairro do Recife, Recife – PE, CEP 50030-904.

## 24. Da dotação orçamentária

Para o agenciamento:

Gestão/Unidade:	00001/170058
Fonte:	0150251030
Programa de Trabalho:	04.125.0032.2237.0001 ou 04.122.0032.2000.0001
Natureza de Despesa:	339039
Subitem de natureza de despesa:	339039.03
PI:	DESLOCOUTRO ou EDUC, respectivamente

Para passagens aéreas dentro do país:

Gestão/Unidade:	00001/170058
Fonte:	0150251030
Programa de Trabalho:	04.125.0032.2237.0001 ou 04.122.0032.2000.0001
Natureza de Despesa:	339033
Subitem de natureza de despesa:	339033.01
PI:	DESLOCOUTRO ou EDUC, respectivamente

Para passagens aéreas para o exterior:

---

Gestão/Unidade:	00001/170058
Fonte:	0150251030
Programa de Trabalho:	04.125.0032.2237.0001 ou 04.122.0032.2000.0001
Natureza de Despesa:	339033
Subitem de natureza de despesa:	339033.02
PI:	DESLOCOUTRO ou EDUC, respectivamente

Para o seguro viagem:

Gestão/Unidade:	00001/170058
Fonte:	0150251030
Programa de Trabalho:	04.125.0032.2237.0001 ou 04.122.0032.2000.0001
Natureza de Despesa:	339039
Subitem de natureza de despesa:	339039.69
PI:	DESLOCOUTRO ou EDUC, respectivamente

As informações foram obtidas conforme e-mails enviados aos setores DITAB/COFIC/COPOL e SAOFI /DIPOL/SRRF04, fls. 20/23 do processo.

## **25. Da Previsão de Garantia**

Conforme item subitem 3.95 do Anexo III – Descrição de Serviços – Serviços de Agenciamento de Viagens Domésticas e Internacionais, não haverá exigência de garantia contratual da execução, uma vez que, devido à natureza e complexidade da contratação, os instrumentos para recolhimento de valores advindos das aplicações das sanções são suficientes para reparar possíveis falhas de execução contratual.

## **26. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

Na busca contínua à prática dos princípios da economicidade, eficiência e efetividade, tem-se que a contratação de pessoa jurídica para a prestação dos serviços descritos neste documento representa um ganho de qualidade aliada a uma economia para a Administração uma vez que, dispondo de contrato efetivo, a Administração pode garantir, com maior agilidade e segurança, o atendimento às demandas de deslocamento com foco na produtividade, agilidade e qualidade dos seus serviços de gestão corporativa e finalísticos.

No desempenho de suas funções institucionais, é imprescindível à RFB atender os constantes deslocamentos de servidores, empregados e colaboradores para viagens de interesse da instituição, que abrangem viagens a serviço, participação em eventos, seminários, visitas técnicas, reuniões, entre outros, proporcionando a viabilidade das atividades dos diversos processos de trabalho realizados pelo órgão. A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento. Busca-se, portanto, com a contratação dos serviços em tela, atender as demandas rotineiras das Divisões e Unidades jurisdicionadas da SRRF04 por meio da emissão dos bilhetes aéreos nas modalidades doméstica e internacional, quando devidamente autorizados pela autoridade competente, incluindo os eventuais ajustes de passagens e serviço de seguro de viagem internacional, conforme legislação vigente e responsabilidades da Administração com seus colaboradores.

## **27. Providências a serem Adotadas**

A CONTRATANTE deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as informações necessárias dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail, telefone e para cadastro no sistema de cotações e reservas. A lista de servidores poderá ser alterada no decorrer na prestação de serviço, conforme necessidade da CONTRATANTE.

## **28. Possíveis Impactos Ambientais**

Não há riscos ambientais iminentes a serem considerados.

## **29. Do Instrumento de Medição de Resultado**

Conforme Anexo IV.

## **30. Declaração de Viabilidade**

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 30.1. Justificativa da Viabilidade

Com base no exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, e com base nas informações juntadas aos autos deste processo, especialmente quanto ao formulário digital de formalização da demanda, às fls. 2/7 e 13, declaramos que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração, assegurando o funcionamento das suas atividades finalísticas e o cumprimento de suas missões institucionais.

## 31. Responsáveis

EVERTON SAMPAIO DE MENEZES

Membro da Equipe de Planejamento

BRUNO CIRNE DE LUCENA

Membro da Equipe de Planejamento

ROSALINE CARNEIRO DE ALBUQUERQUE TOJAL

Membro da Equipe de Planejamento

LUCAS BEZERRA TIBURTINO

Membro da Equipe de Planejamento

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 1. Proposta de Planilha de Custos - Agenciamento de Viagens.pdf (660.85 KB)
- Anexo II - 2. Memória de Cálculo para Nova Estimativa com Base na Execução Contratual Atual.pdf (983.93 KB)
- Anexo III - 3. Descrição dos serviços - agenciamento de viagens.pdf (118.99 KB)
- Anexo IV - 4. IMR e Modelo de Gestão.pdf (72.28 KB)

**Anexo I - 1. Proposta de Planilha de Custos -  
Agenciamento de Viagens.pdf**



## DEMANDA - AGENCIAMENTO DE VIAGENS - DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS

PLANILHA DE CUSTOS				
Item	Descrição	ESTIMATIVA A CONTRATAR (12 MESES)		
		Qtde. anual	Preço unit.	Valor anual
1	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS VOOS DOMÉSTICOS- ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO	722	R\$ 0,01	R\$ 7,22
2	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM VOOS INTERNACIONAIS - ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E COTAÇÃO E EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM	26	R\$ 0,01	R\$ 0,26
3	REPASSE – VOOS DOMÉSTICOS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS NACIONAIS ADQUIRIDOS	1345529	R\$ 1,00	R\$ 1.345.529,00
4	REPASSE – VOOS INTERNACIONAIS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS INTERNACIONAIS ADQUIRIDOS	158830	R\$ 1,00	R\$ 158.830,00
5	REPASSE – SEGURO VIAGEM - VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS	9631	R\$ 1,00	R\$ 9.631,00
<b>TOTAIS</b>				<b>R\$ 1.513.997,48</b>

1.1. Os itens 3, 4, e 5 dos quadros acima **não** serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes, os valores deverão ser repetidos conforme apresentados no quadro acima. Qualquer lançamento de valor diferente do previsto incidirá em desclassificação da empresa participante.

1.2. Por se tratar de mera estimativa de gastos, as quantidades e valores estimados para os itens 3, 4 e 5 não constituem, em hipótese alguma, compromisso futuro para a Contratante, razão pela qual não poderá ser exigida, nem considerada como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer acréscimos ou supressões, de acordo com a necessidade da Contratante.

1.3. O critério de julgamento será o de menor valor global do lote.

1.4. A divisão por itens, dentro do lote único, visa oportunizar aos licitantes a oferta de preços diferenciados, de acordo com a complexidade e o esforço despendido na prestação dos serviços de cada item.

1.5. O regime de execução dos serviços será sob demanda da SRRF04, de acordo com os prazos e condições estabelecidos no Termo de Referência e na Minuta de Contrato.

**Anexo II - 2. Memória de Cálculo para Nova Estimativa  
com Base na Execução Contratual Atual.pdf**

MEMÓRIA DE CÁLCULO PARA NOVA ESTIMATIVA COM BASE NA EXECUÇÃO CONTRATUAL ATUAL											
Item	Descrição	BASE			RECÁLCULO		10,00%	ESTIMATIVAS FINAIS - NOVA DEMANDA			
		Qtde. anual atual	Preço unit.	Valor anual atualizado	Execução (ago a out/2022)	Média (contrato ou execução)*	Margem de segurança	Estimativa média mensal (qtd)	Estimativa anual (qtd)	Estimativa média mensal (R\$)	Estimativa anual (R\$)
1	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS VOOS DOMÉSTICOS- ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO	752	R\$ 0,0001	R\$ 0,0752	164,00	54,67	5,47	60,14	722,00	R\$ 0,0060	R\$ 0,0722
2	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM VOOS INTERNACIONAIS - ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E COTAÇÃO E EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM	23	R\$ 0,0001	R\$ 0,0023	0,00	1,92	0,20	2,12	26,00	R\$ 0,0002	R\$ 0,0026
3	REPASSE – VOOS DOMÉSTICOS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS NACIONAIS ADQUIRIDOS	455477	R\$ 1,0000	R\$ 455.477,0000	305801,97	101933,99	10193,40	112127,39	1345529,00	R\$ 112.127,39	R\$ 1.345.529,00
4	REPASSE – VOOS INTERNACIONAIS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS INTERNACIONAIS ADQUIRIDOS	144390	R\$ 1,0000	R\$ 144.390,4000	0,00	12032,53	1203,26	13235,79	158830,00	R\$ 13.235,79	R\$ 158.830,00
5	REPASSE – SEGURO VIAGEM - VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS	8755	R\$ 1,0000	R\$ 8.755,2500	0,00	729,60	72,97	802,57	9631,00	R\$ 802,57	R\$ 9.631,00
TOTAIS				R\$ 608.622,73	TOTAL ESTIMADO			126228,01	1514738,00	R\$ 126.165,76	R\$ 1.513.990,07

*\*Na média foi utilizada preferencialmente a execução do contrato atual. Isso ocorreu para os itens 1 e 3, mais utilizados. Nos itens 2, 4 e 5 (que se referem a viagens internacionais e não houve ainda execução no contrato atual) foi utilizada a seguinte sistemática: foi usada a média mensal da quantidade atualizada do contrato SRRF04 03/2022 para chegar na nova estimativa e garantir segurança frente a aumentos repentinos de demanda; já no caso dos itens 4 e 5 foi utilizado o valor anual estimado do antigo Contrato SRRF04 02/2017, que era o contrato que previa emissão de bilhetes internacionais*

*Para estimativa de valor foi calculado com base no valor unitário do atual contrato SRRF04 03/2022, cujo preço praticado é recente*

DEMANDA - AGENCIAMENTO DE VIAGENS - DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS

VALORES BASE DO CONTRATO SRRF04 03/2022								
Item	Descrição	VALORES - CONTRATO SRRF4 03/2022			VALORES - CONTRATO SRRF4 03/2022 (1º TA)			
		Qtde. anual inicial	Preço unit.	Valor anual	Qtde. anual atual	Preço unit.	Valor anual	Saldo atualizado
1	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS VOOS DOMÉSTICOS- ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO	601	R\$ 0,0001	R\$ 0,0601	752	R\$ 0,0001	R\$ 0,0752	0,0520
2	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM VOOS INTERNACIONAIS - ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E COTAÇÃO E EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM	18	R\$ 0,0001	R\$ 0,0018	23	R\$ 0,0001	R\$ 0,0023	0,0023
3	REPASSE – VOOS DOMÉSTICOS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS NACIONAIS ADQUIRIDOS	364382	R\$ 1,0000	R\$ 364.381,6000	455477	R\$ 1,0000	R\$ 455.477,0000	-44.492,7000
4	REPASSE – VOOS INTERNACIONAIS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS INTERNACIONAIS ADQUIRIDOS	38759	R\$ 1,0000	R\$ 38.758,5000	48449	R\$ 1,0000	R\$ 48.449,0000	48.449,0000
5	REPASSE – SEGURO VIAGEM - VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS	666	R\$ 1,0000	R\$ 665,5000	832	R\$ 1,0000	R\$ 832,0000	832,0000
TOTAIS				R\$ 403.805,6619	TOTAL ATUALIZADO		R\$ 504.758,08	R\$ 4.788,35

EXECUÇÃO - CONTRATO SRRF04 03/2022											
Item	Descrição	ago/22		set/22		out/22		nov/22		Total qtde	Total R\$
		Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor		
1	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS VOOS DOMÉSTICOS- ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO	33,00	R\$ 0,00	103,00	R\$ 0,01	28,00	R\$ 0,00	68,00	R\$ 0,01	232,00	R\$ 0,02
2	SERVIÇO DE AGENCIAMENTO SOBRE EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM VOOS INTERNACIONAIS - ASSESSORIA, COTAÇÃO, RESERVA E EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E COTAÇÃO E EMISSÃO DE SEGURO VIAGEM	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00
3	REPASSE – VOOS DOMÉSTICOS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS NACIONAIS ADQUIRIDOS	57498,91	R\$ 57.498,91	194512,08	R\$ 194.512,08	53790,98	R\$ 53.790,98	194167,73	R\$ 194.167,73	499969,70	R\$ 499.969,70
4	REPASSE – VOOS INTERNACIONAIS - VALORES DAS TARIFAS, TAXAS DE EMBARQUE, BAGAGEM DESPACHADA E OUTRAS TAXAS E MULTAS DEVIDAS ÀS COMPANHIAS AÉREAS EM RAZÃO DA EMISSÃO, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE BILHETES DE PASSAGENS INTERNACIONAIS ADQUIRIDOS	0,00	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00
5	REPASSE – SEGURO VIAGEM - VALORES DOS PRÊMIOS DEVIDOS ÀS SEGURADORAS EM RAZÃO DOS SEGUROS VIAGEM CONTRATADOS	0,00	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00

## **Anexo III - 3. Descrição dos serviços - agenciamento de viagens.pdf**

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

Serviço	1. Exigências básicas
Descrição	1.1. Trata-se da descrição referente aos aspectos relevantes para conhecimento prévio à Contratada para fins de dimensionamento da proposta e noções sobre responsabilidades contratuais.
Início contratual e condições prévias	<p>1.2. Os serviços poderão ser solicitados após a assinatura do Contrato e início da vigência contratual. Quaisquer dos itens poderão ser solicitados a partir da vigência contratual, não havendo prazo à Contratada para atendê-los;</p> <p>1.3. A empresa a ser Contratada deverá dispor de toda estrutura necessária para a execução dos serviços com qualidade, qualidade e rapidez necessárias;</p> <p>1.4. A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por meio do SCDP ou e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados;</p> <p>1.5. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE imediatamente após assinatura do Contrato;</p> <p>1.6. A CONTRATANTE deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as informações necessárias dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail, telefone e para cadastro no sistema de cotações e reservas. A lista de servidores poderá ser alterada no decorrer na prestação de serviço, conforme necessidade da CONTRATANTE;</p> <p>1.7. Em tempo, eventuais custos para manutenção dessas disposições correrão sob responsabilidade da Contratada, não havendo cobrança adicional à Administração acerca dos serviços empreendidos para continuidade do pleno funcionamento dos sistemas, mão de obra e serviços assessoriais para atendimento desses requisitos;</p> <p>1.8. Somente poderão ser ultrapassados os prazos indicados em caso fortuito ou força maior, devidamente justificado, e com a concordância da Administração, dentro da razoabilidade e conveniência, sendo definido novo prazo máximo.</p>
Definições básicas	<p>1.9. AGENCIAMENTO DE VIAGEM - serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de passagens, viagens e serviços correlatos;</p> <p>1.10. BILHETE DE PASSAGEM - documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE e as regras e o valor da TARIFA, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;</p> <p>1.11. CREDENCIAMENTO – processo de habilitação de companhias aéreas para fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM para a SRRF04, sem a intermediação de AGÊNCIA DE TURISMO;</p> <p>1.12. IATA – <i>International Air Transport Association</i> ou Associação Internacional de Transportes Aéreos: organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;</p> <p>1.13. GDS – <i>Global Distribution System</i>: sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de</p>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas;</p> <p>1.14. LOCALIZADOR – código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas, e constante no BILHETE DE PASSAGEM, pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA;</p> <p>1.15. NO-SHOW - não comparecimento de passageiro no momento do embarque;</p> <p>1.16. PASSAGEM AÉREA – compreende o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação;</p> <p>1.17. PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP, onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;</p> <p>1.18. SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, seja do exterior para o Brasil ou vice-versa, nos termos das condições gerais e especiais;</p> <p>1.19. TARIFA – valor único cobrado pela companhia aérea em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;</p> <p>1.20. TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada ao passageiro, por intermédio das companhias aéreas;</p> <p>1.21. TR – Termo de Referência;</p> <p>1.22. TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;</p> <p>1.23. UNIDADE SOLICITANTE – unidade do âmbito da estrutura organizacional do ÓRGÃO ou ENTIDADE que demanda o serviço;</p> <p>1.24. VOO DOMÉSTICO - rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;</p> <p>1.25. VOO INTERNACIONAL - rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.</p> <p>1.26. CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;</p>
<b>Qualificação técnica</b>	<p>1.27. Certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;</p> <p>1.28. Ato de registro perante a Internacional <i>Air Transport Association</i> (IATA) registrado no cartório de títulos e documentos ou contrato com consolidadora;</p> <p>1.29. No caso de empresa consolidada, esta deverá apresentar declaração comprometendo-se a adquirir diretamente das companhias aéreas os bilhetes de passagens em caso de a consolidadora com a qual mantém contrato vier a encerrar suas atividades, ou apresentar novo Contrato com outra empresa Consolidadora;</p> <p>1.30. Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;</p>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	1.31. Declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS e fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM, concomitantemente, em quantidades somadas correspondentes ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e ao mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades de BILHETES DE PASSAGEM de VOOS INTERNACIONAIS, considerando-se as estimativas dos itens a contratar.
<b>Subcontratação</b>	1.31. Não será admitida a subcontratação do objeto dessa contratação.



SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

Serviço	2. Requisitos para os serviços
Descrição	Trata-se do detalhamento das condições para prestação dos serviços. Reitera-se que a vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses, prorrogáveis até completar 60 (sessenta) meses. Os serviços deverão ser executados conforme a demanda da SRRF04, de acordo com as condições a seguir estabelecidas.
Disposições para prestação dos serviços	<p>2.1. Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), melhores conexões, tarifas promocionais e retirada dos bilhetes;</p> <p>2.2. Proceder à emissão de bilhetes somente por meio de requisição de passagem aérea emitida pelo contratante (PCDP) ou via solicitação por e-mail do servidor previamente autorizado a requerer emissão direta, em casos emergenciais ou situações em que não for possível o encaminhamento da PCDP;</p> <p>2.3. Efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias;</p> <p>2.4. A Contratada deverá emitir as passagens aéreas nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo, na tarifa mais vantajosa, conforme definição do solicitante de passagem, devendo repassar INTEGRALMENTE todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas;</p> <p>2.5. Desmarcar, cancelar ou transferir, dentro das disposições legais, as passagens que não atendam a Contratante, mediante solicitação expressa do Solicitante de Passagem ou servidor previamente autorizado.</p> <p>2.6. Efetuar o reembolso dos bilhetes não utilizados no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de solicitação efetuado pelo solicitante ou pelo SCDP, respeitando as regras tarifárias aplicadas.</p> <p>2.7. Possuir licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado, possibilitando realizar cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas, observadas as seguintes funcionalidades mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a - Execução de reserva automatizada, “on-line” e emissão de seu comprovante;</li> <li>b - Emissão de bilhetes automatizados, “on-line”;</li> <li>c - Consulta e informação de melhor rota ou percurso, “on-line”;</li> <li>d - Consulta e frequência de voos, “on-line”;</li> <li>e - Consulta à menor tarifa disponível, “on-line”;</li> <li>f - Impressão de consultas formuladas;</li> <li>g - Alteração/cancelamento de bilhetes;</li> <li>h - Combinação de tarifa;</li> <li>i - Cancelamento de bilhetes não utilizados;</li> <li>j - Extração de relatórios relativos à quantidade e valor de bilhetes emitidos e cancelados em período selecionável.</li> <li>l – Disponibilização das regras tarifárias.</li> </ul> <p>2.8. O sistema para registro das cotações e reserva, deverá ter capacidade para atendimento de todos os usuários das unidades demandantes, que deverão ser previamente cadastrados mediante solicitação da contratante.</p>
Informações relevantes para	2.9. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS (descrito no quadro da

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

<b>dimensionamento da proposta</b>	<p>proposta da planilha de custos) prestado pela CONTRATADA será devida uma remuneração;</p> <p>2.10. A remuneração total a ser paga à agência de viagens será apurada a partir da soma do valor ofertado pela prestação de serviço de Agenciamento de Viagens, multiplicado pela quantidade de passagens emitidas, remarçadas ou canceladas e seguro viagem, se for o caso;</p> <p>2.11. Caso o itinerário da viagem contenha dois ou mais trechos e para prestar o serviço sejam envolvidas companhias aéreas distintas, a quantidade do item corresponderá ao número de BILHETES DE PASSAGEM emitidos, alterados ou cancelados;</p> <p>2.12. Assim, serão devidas duas remunerações à CONTRATADA, quando a CONTRATANTE solicitar uma viagem de ida e volta da localidade “A” para a localidade “B”, onde a ida e a volta sejam operadas por companhias aéreas distintas, ao passo que só uma remuneração quando a viagem de ida e volta seja operada pela mesma companhia através de um BILHETE DE PASSAGEM apenas;</p> <p>2.13. O pedido de reembolso pela Contratada junto às companhias aéreas é uma <b>obrigação</b> decorrente do cancelamento e alteração dos bilhetes de passagem, não sendo devida nova remuneração para esse serviço;</p> <p>2.14. No caso de alteração do BILHETE DE PASSAGEM com múltiplos trechos emitidos na mesma companhia aérea, será devida apenas uma remuneração, exceto nos casos em que o pedido de alteração seja feito em momentos alternados, situação em que será devida uma remuneração para cada pedido atendido;</p> <p>2.15. De acordo com as definições contidas anteriormente, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de <i>CODESHARE</i>, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.</p> <p>2.16. Para os serviços objeto da contratação deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos e despesas (inclusive tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições fiscais, transportes, taxas de compra online, seguro e insumos), além de quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta contratação;</p> <p>2.17. Eventuais incentivos, sob qualquer título, recebidos pelas agências de turismo das empresas, não poderão ser considerados para aferição da exequibilidade da proposta da Contratada.</p>
------------------------------------	---

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

Serviço	3. Modelo de execução
<b>Cotação, reserva e emissão de bilhetes</b>	<p>3.1. As solicitações de cotação e reserva poderão ser efetuadas via SCDP, e-mail enviado pela Unidade Solicitante e encaminhadas para o funcionário responsável da CONTRATADA ou, preferencialmente, via sistema disponibilizado pela agência de viagem;</p> <p>3.2. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA deverá conter, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no sistema;</li> <li>b) Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;</li> <li>c) Tipo de viagem: nacional ou internacional;</li> <li>d) Data prevista da partida;</li> <li>e) Data prevista do retorno;</li> <li>f) Cidade de origem;</li> <li>g) Cidade de destino;</li> <li>h) Nome completo do passageiro;</li> <li>i) Data de nascimento do passageiro;</li> <li>j) Cópia do passaporte, no caso de viagem internacional;</li> <li>l) Dados do visto, no caso de viagem internacional e se necessário;</li> <li>m) CPF do passageiro;</li> <li>n) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;</li> <li>o) Endereço completo do passageiro e demais dados no caso de emissão do seguro viagem;</li> <li>p) Telefone para contato do passageiro;</li> <li>q) Endereço eletrônico do passageiro;</li> <li>r) Classe Econômica;</li> <li>s) Eventual necessidade especial do passageiro;</li> <li>t) Centro de Custo</li> </ul> <p>3.3. A CONTRATADA deverá respondê-los em até 2 (duas) horas após solicitação via e-mail. A cotação deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas, inclusive, as promoções tarifárias vigentes;</p> <p>3.4. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de TARIFAS;</p> <p>3.5. O resultado da cotação deverá ser encaminhado em formato não editável, organizados por preços, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Companhia aérea;</li> <li>b) País/cidades de origem e destino;</li> <li>c) Duração do voo;</li> <li>d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;</li> <li>e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;</li> <li>f) Valor da TARIFA em dólar e real (se for o caso);</li> <li>g) Valor da TAXA DE EMBARQUE em dólar e real (se for o caso).</li> <li>h) Informação sobre bagagem e regras tarifárias;</li> </ul> <p>3.6. O solicitante de passagens deverá efetuar a análise da cotação e escolha da opção mais vantajosa, levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na IN SLTI nº 3/2015. Depois disso, será solicitada ou efetuada via sistema a reserva do VOO escolhido;</p>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>3.7. A reserva deverá ser encaminhada com o prazo de até 02 (duas) horas após solicitação, contendo o CODIGO LOCALIZADOR, a data e hora de expiração, e demais dados contidos na cotação;</p> <p>3.8. A emissão será realizada pela CONTRATADA após recebimento da PCDP devidamente preenchida com os dados da reserva;</p> <p>3.9. Somente deverá ser autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM nos casos em que a reserva esteja ativa ou não haja alteração no valor do voo para maior. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, e não sendo possível reativá-la no mesmo valor, o procedimento visando a emissão deverá ser reiniciado. Sendo possível reativar a reserva no mesmo valor, o bilhete deverá ser emitido;</p> <p>3.10. Em caso de devolução de PCDP por variação de tarifa, a empresa deverá demonstrar esta variação, anexando no SCDP o comprovante dos novos valores cotados;</p> <p>3.11. A CONTRATADA deverá emitir e anexar no SCDP os bilhetes de passagens aéreas, com as devidas regras tarifárias, em até 02 (horas) horas após a solicitação via SCDP;</p> <p>3.12. Excepcionalmente, em caráter de urgência, a emissão de bilhete de passagem aérea poderá ser solicitada pela CONTRATANTE, sem a obediência aos prazos previstos ACIMA, devendo a CONTRATADA, neste caso, atendê-lo com a agilidade requerida;</p> <p>3.13. Os BILHETES DE PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS emitidos por solicitação via e-mail ou telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA;</p> <p>3.14. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem anterior.</p>
<b>Alteração de bilhetes de passagem</b>	<p>3.15. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação, visando subsidiar a decisão do solicitante de passagens sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CONTRATANTE;</p> <p>3.16. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, pelo SCDP, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho;</p> <p>3.17. Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda;</p> <p>3.18. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea;</p> <p>3.19. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por COMPANHIA AÉREA.</p>
<b>Seguro viagem</b>	<p>3.20. A CONTRATADA deverá providenciar, quando solicitado pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 03 (três) horas, após formalização do pedido pelo SCDP ou e-mail, no mínimo 03 (três) cotações de SEGURO VIAGEM de cobertura similar, com seguradoras distintas, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados;</p> <p>3.21. A CONTRATADA <b>deverá</b> emitir a apólice ou voucher, no prazo de 03 (três) horas após autorização pela CONTRATANTE via SCDP ou por e-mail em situações emergenciais;</p>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>3.22. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso;</p> <p>3.23. Será devido a CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço;</p> <p>3.24. As cotações enviadas deverão mencionar a seguradora e demonstrar as especificidades das coberturas, bem como os valores a serem pagos.</p>
<b>Cancelamento de bilhetes de passagem</b>	<p>3.25. Compreende cancelamento originado pela extinção ou alteração da demanda;</p> <p>3.26. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP e por e-mail, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido;</p> <p>3.27. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível de acordo com as regras da companhia aérea;</p> <p>3.28. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso;</p> <p>3.29. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) analisadas as novas cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;</li> <li>b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.</li> </ul> <p>3.30. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão;</p> <p>3.31. A solicitação de cancelamento será enviada pelo solicitante de passagens à CONTRATADA, pelo SCDP e por e-mail, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido e informando se o mesmo deverá ser reembolsado ou ficar aberto para futura remarcação.</p>
<b>Reembolso</b>	<p>3.32. Imediatamente após o cancelamento com pedido de reembolso, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea ou seguradora, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito.</p> <p>3.33. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM;</p> <p>3.34. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará preferencialmente por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e relatório com detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea;</p> <p>3.35. A CONTRATADA deve gerar relatório bimestral de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes de repasse emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) UNIDADE SOLICITANTE</li> <li>b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: localizador, nome do passageiro, origem/destino, data do voo;</li> </ul>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>c) valor pago; d) valor da multa; e) valor do crédito; f) número da PCDP.</p> <p>3.35. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência. Não sendo possível efetuar a glosa, será emitida GRU para pagamento;</p> <p>3.36. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades;</p> <p>3.37. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação no SCDP;</p> <p>3.38. No caso de reembolso de SEGURO VIAGEM, o relatório deverá conter ainda: o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice ou voucher, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.</p>
<b>Obrigações da Contratada</b>	<p>3.39. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;</p> <p>3.40. Receber, registrar e solucionar todas as solicitações de atendimento;</p> <p>3.41. Os empregados receptores das solicitações deverão ser qualificados para o completo atendimento e solução das solicitações;</p> <p>3.42. As interrupções programadas dos serviços da agência, por motivos de feriado local, devem ser informadas por escrito, com antecedência mínima de 03 (três) dias, bem como disponibilizado atendimento para o período da interrupção;</p> <p>3.43. Prestar informações requeridas pelos usuários;</p> <p>3.44. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;</p> <p>3.45. Informar à CONTRATANTE quando do cumprimento ou não do atendimento, estando ele ou não dentro dos prazos previstos no contrato;</p> <p>3.46. Atender, no prazo máximo de 03 (três) horas, as solicitações de cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de BILHETE DE PASSAGEM AÉREO de VOOS DOMÉSTICOS, VOOS INTERNACIONAIS e SEGURO VIAGEM;</p> <p>3.47. Efetuar a prestação de serviço cumprindo os requisitos, prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;</p> <p>3.48. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato e na legislação vigente;</p> <p>3.49. Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no edital e no contrato, os serviços efetuados em que se verificarem incorreções resultantes da execução;</p> <p>3.50. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);</p> <p>3.51. Empregar, na execução dos serviços, agentes capacitados, especializados no trato de tarifas e emissão de passagens aéreas nacionais, internacionais e seguro viagem;</p>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>3.52. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;</p> <p>3.53. Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos;</p> <p>3.54. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE;</p> <p>3.55. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;</p> <p>3.56. Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;</p> <p>3.57. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;</p> <p>3.58. Fornecer bimestralmente à CONTRATANTE os relatórios dos créditos decorrentes de BILHETES DE PASSAGEM com status de não voados, no período que permita a CONTRATANTE acompanhar o andamento das aquisições e reembolsos;</p> <p>3.59. Enviar, a cada faturamento, cópia dos comprovantes dos repasses às cias aéreas (faturas) do valor referentes aos bilhetes de passagens adquiridos para a CONTRATANTE.</p> <p>3.60. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;</p> <p>3.61. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que a CONTRATANTE não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.</p> <p>3.62. Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais;</p> <p>3.63. Reembolsar a CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do BILHETE DE PASSAGEM emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, assim como o crédito relativo aos prêmios das apólices ou vouchers de SEGURO VIAGEM cancelados;</p> <p>3.64. Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor à CONTRATANTE se dará mediante a utilização de GRU - Guia de Recolhimento da União emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA no prazo de 05 (cinco) dias úteis;</p> <p>3.65. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão, respeitando as normas da seguradora;</p> <p>3.66. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste TR, inclusive o espaço físico;</p> <p>3.67. Fornecer a qualquer momento, quando solicitado pela CONTRATANTE, declaração expedida por companhias aéreas legalmente estabelecidas no País, de que é autorizada a comercializar passagens em seu nome; que possui idoneidade creditícia; que se encontra em dia com suas obrigações contratuais e financeiras perante as mesmas e que dispõe de terminal para reservas;</p> <p>3.68. Manter preposto e supervisor responsável, aceitos pela CONTRATANTE, para</p>
--	--

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>representá-lo junto a esta nos assuntos referentes à execução do contrato;</p> <p>3.69. Elaborar plano de viagens para passagens internacionais, com diferentes alternativas para os usuários;</p> <p>3.70. Efetuar pesquisa nas companhias aéreas, indicando obrigatoriamente o menor preço dentre os oferecidos, inclusive aqueles decorrentes de tarifas promocionais, como aqueles encontrados nos sítios eletrônicos das companhias, ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem;</p> <p>3.71. Manter, durante a vigência do contrato, contas e/ou autorizações para emitir BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL, PASSAREDO, MAP, ANGOLA AIRLINES, AMERICAN AIRLINES, TAP, AIR EUROPA, AIR FRANCE, DELTA AIRLINES, BOLIVIANA DE AVIACIÓN, COPA AIRLINES, LUFTHANSA, EMIRATES, AEROLINEAS ARGENTINAS, SOUTH AFRICA, UNITED AIRLINES, QATAR AIRWAYS, LAN AIRLINES, AIR CHINA, ALITALIA, AEROMEXICO, AIR CANADA, BRITISH AIRWAYS, ETIHAD AIRWAYS, SWISS AIRLINES, TURKISH AIRLINE, AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, COMPAGNIE NATIONAL ROYAL AIR MAROC, CONDOR FLUGDIENST, CUBANA DE AVIACION S/A, EDELWEISS AIR, EMPRESA DE TRANSPORTES AEREOS DE CABO VERDE TACV S/A, ETHIOPIAN AIRLINES, ETIHAD AIRWAYS, FLAYWAYS LINHAS AÉREAS LTDA, IBÉRIA LÍNEAS AÉREAS, INSELAIR INTERNONAL B.V, KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, LACSA, MERIDIANA FLY SPA, SURINAM AIRWAYS LTDA, TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR, TACA PERU, TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES;</p> <p>3.72. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;</p> <p>3.73. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;</p> <p>3.74. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;</p> <p>3.75. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;</p> <p>3.76. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN Seges/MPDG 05/2017;</p> <p>3.77. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;</p> <p>3.78. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo aos documentos relativos à</p>
--	---



SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>execução do serviço;</p> <p>3.79. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;</p> <p>3.80. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;</p> <p>3.81. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;</p> <p>3.82. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;</p> <p>3.83. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;</p> <p>3.84. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;</p> <p>3.85. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na legislação vigente;</p> <p>3.86. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;</p> <p>3.87. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;</p> <p>3.88. Respeitar a vedação de que familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, de direção, chefia ou assessoramento preste serviços no setor do servidor, nos termos da Portaria ME nº 1.144, de 03 de fevereiro de 2021;</p> <p>3.89. A Contratada fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem ao Contrato, limitados a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da presente licitação, de acordo com o art. 125 da Lei nº 14.133/2021;</p>
<b>Recebimento e emissão de fatura</b>	<p>3.90. O faturamento deve ser preferencialmente mensal;</p> <p>3.91. Será precedido do recebimento definitivo dos serviços;</p> <p>3.92. A fatura deverá ser apresentada conforme orientação da IN 1234/2012 e suas alterações, discriminando, separadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Valores referentes ao agenciamento de Viagens, separadamente por item de serviço;</li> <li>b) Fatura e nota fiscal em seu nome somente em relação ao valor cobrado pela intermediação da comercialização do bilhete de passagem ou pela prestação do serviço de agenciamento de viagens;</li> <li>c) Valores referentes aos repasses dos Bilhetes de Passagem (tarifas, multas e taxa de embarque), separadamente por prestador de serviço;</li> <li>d) O nome e o número de inscrição no CNPJ da empresa prestadora do serviço e o</li> </ul>

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS – SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS DOMÉSTICAS E INTERNACIONAIS**

	<p>número e valor do bilhete de passagem empresa transportadora, excluídos a tarifa de embarque;</p> <p>e) O número de inscrição no CNPJ do operador aeroportuário e, em destaque, o valor da tarifa de embarque;</p> <p>f) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhias aéreas;</p> <p>g) Valores dos créditos;</p> <p>h) Valores referentes aos repasses de Seguro Viagem, separadamente por prestador de serviço;</p> <p>i) Deverá ser apresentada fatura separada por voo doméstico e voo internacional;</p> <p>j) O número da PCDP também deverá vir expresso na fatura.</p> <p>3.93. Conforme disposto na legislação pertinente, o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea;</p> <p>3.94. Serão deduzidas de pleno direito, do valor da nota fiscal/fatura apresentada para pagamento:</p> <p>a) Multas impostas pela SRRF04;</p> <p>b) Multas, indenizações ou despesas impostas à CONTRATADA por autoridades competentes em decorrência do descumprimento de Leis e Regulamentos aplicáveis à espécie;</p> <p>c) Pagamentos indevidos, após verificação em regular processo Administrativo com a garantia do contraditório e da ampla defesa;</p> <p>d) Quaisquer débitos a que a CONTRATADA tenha dado causa.</p>
<b>Garantia</b>	<p>3.95. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, uma vez que, devido à natureza e complexidade da contratação, os instrumentos para recolhimento de valores advindos das aplicações das sanções são suficientes para reparar possíveis falhas de execução contratual.</p>

## **Anexo IV - 4. IMR e Modelo de Gestão.pdf**

**METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Para avaliação da execução dos serviços, a gestão/fiscalização do Contrato manterá canal de comunicação direta com os usuários (solicitante de passagem), através de e-mail ou telefone, para recebimento de quaisquer reclamações sobre atrasos em envio de cotações, reserva ou emissão de bilhete, assim como encaminhamento de cotações que não estejam de acordo com o preço de mercado e que possam prejudicar/onerar a Instituição.
2. Os fiscais de contrato manterão rotina de verificação aleatória das cotações informados no sistema com os preços oferecidos no mercado.
3. Os fiscais de contrato manterão rotina de verificação do cumprimento dos itens do Índice de Medição e passarão relatório das ocorrências juntamente com a conferência dos relatórios da fatura ao gestor de contratos.
4. Os fiscais de contrato manterão rotina de comparação dos valores dos bilhetes emitidos com os valores de reservas efetuados.
5. Os fiscais de contrato verificarão periodicamente e por amostragem o valor efetivamente repassado pelas agências às companhias aéreas.
6. Outras formas de acompanhamento do contrato e fiscalização poderão ser adotadas pelos fiscais, desde que estejam de acordo com o previsto no Termo de Referência.
7. Será adotado, durante toda a vigência contratual, Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelecido na IN Seges/MPDG 05/2017, contemplando indicadores e respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pelas fiscalizações designadas pela Administração, visando a qualidade da prestação do serviço.
8. A avaliação de desempenho e de qualidade dos serviços prestados será feita pelos fiscais designados pela Administração.
9. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará, principalmente, pela figura do Gestor e Fiscal do contrato.
10. Nas atividades de competência da Coordenação de Contratos, a comunicação poderá ser feita pelos funcionários desse setor.
11. Serão usados os seguintes canais: comunicação oral, por telefone ou pessoalmente com representante da empresa; mensagem por correio eletrônico; ofício.
12. Para assegurar a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização Técnica da UFJF, que deverá fiscalizar e identificar eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar na medição de resultados, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
13. O IMR poderá ser revisto durante a vigência contratual para ajuste fino e verificação do melhor cálculo e incidência de percentual de modo a permitir a concretização dos resultados esperados pela Administração e desde que a alteração não implique em acréscimos ou reduções do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento) permitidos e que não configure descaracterização do objeto contratado.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04  
DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
DEMANDA – AGENCIAMENTO DE VIAGENS  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

INDICADOR 01	
ATENDIMENTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir a execução e eficiência dos serviços contratados
<b>Meta a cumprir</b>	Realizar a prestação do serviço de modo a atender as demandas da SRRF04
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de ocorrências, reclamação de falhas devidamente verificadas pelo fiscal e/ou comprovadas pelo usuário por meio de sistema próprio de gestão contratual, notificações, ofícios, troca de mensagens eletrônica, telas de sistema ou outros meios materiais
<b>Forma de acompanhamento</b>	Registro de ocorrência
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	A cada registro de ocorrência será valorado o serviço, de acordo com a tabela abaixo e a somatória mensal desses valores representará índice de desconto no valor da fatura
<b>Início de vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
OCORRÊNCIA	PONTOS POR REGISTRO
<i>Deixar de atender aos pedidos de cotação e reserva dentro do prazo estipulado no Termo de Referência sem apresentar justificativa plausível</i>	1
<i>Deixar de emitir o bilhete dentro do prazo no Termo de Referência sem apresentar justificativa plausível</i>	1
<i>Devolução injustificada de PCDP</i>	1
<i>Não efetuar os reembolsos de bilhetes cancelados dentro do prazo estipulado no Termo de Referência sem apresentar justificativa plausível</i>	2
<i>Apresentação de cotação de passagem e seguro com sobre preço ao praticado no mercado</i>	2
RESULTADO	FATOR DE AJUSTE NO PAGAMENTO
<b>2 a 5</b>	Uma advertência
<b>6 a 8</b>	Uma advertência e desconto correspondente a 3% do faturado do mês de aplicação
<b>9 a 11</b>	Uma advertência e desconto correspondente a 7% do faturado do mês de aplicação
<b>12 a 14</b>	Uma advertência e desconto correspondente a 15% do faturado do mês de aplicação
<b>Acima de 15 ou acúmulo de 5 advertências</b>	Desconto correspondente a 15% do faturado do mês de aplicação e abertura de processo para rescisão unilateral do

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 4ª REGIÃO FISCAL - SRRF04

DIVISÃO DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPOL

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**DEMANDA – AGENCIAMENTO DE VIAGENS**

	contrato por parte da Administração por inexecução contratual
--	---