



TERMO DE REFERÊNCIA ELETRÔNICO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada, **devidamente registrada no órgão competente**, para a prestação de serviços de agenciamento de viagens visando a aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo os serviços de emissão, alteração e cancelamento de passagem, bem como de serviços correlatos para atender às necessidades da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste Termo de Referência;

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

ITEM	DESCRIÇÃO	O SERVIÇO COMPREENDE	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Agenciamento: aquisição de bilhetes de passagens para voos domésticos	Assessoria (incluindo cotação e reserva) e emissão	UNIDADE	560		
2	Agenciamento: aquisição de bilhetes de passagens para voos internacionais e seguro viagem	Assessoria (incluindo cotação e reserva) e emissão	UNIDADE	50		
3	Agenciamento: alteração e cancelamento de bilhetes de passagens para voos domésticos e internacionais	Alteração, cancelamento e reembolso	UNIDADE	150		
4	Repassse - voos domésticos	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas	REAIS	R\$ 1.035.664,00	1	R\$ 1.035.664,00
5	Repassse - voos internacionais	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas	REAIS	R\$ 276.333,00	1	R\$ 276.333,00
6	Repassse - seguro viagem	Valores dos prêmios devidos às seguradoras	REAIS	R\$ 12.093,50	1	R\$ 12.093,50
TOTAL						

1.2. A contratação tem conformidade com os artigos 6º e 7º e seus parágrafos, da [IN nº 3/2015 - SLTMPOG](#).

1.3. **Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentária e financeira do Contratante, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas**, o quadro do subitem 1.1 também é composto de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.

1.4. Os itens 04, 05 e 06 do quadro acima não serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes, devendo ser informado no campo do sistema Compras Governamentais a exata quantidade e valor estabelecidos neste Termo de Referência.

1.5. A divisão por itens 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.

1.6. O prazo de vigência do contrato decorrente será de 12 (doze) meses, a partir da assinatura, sendo facultada, a prorrogação por períodos sucessivos, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses.

1.7. Foi levantada a quantidade de bilhetes de voos domésticos, internacionais, cancelamentos de bilhetes de passagens, utilizando-se como parâmetro dos cálculos os dados constantes nos Relatórios do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP - SUSEP) do ano de 2019 (documentos SEI 1652550 e 1652552).

1.8. **OS VALORES, INSERIDOS NA TABELA SUPRAMENCIONADA, SÃO MERAMENTE ESTIMADOS, QUE PODEM VARIAR EM DECORRÊNCIA DO INFLUXO DAS DEMANDAS DA SUSEP. DESTACAMOS, AINDA, QUE OS VALORES ESTIMADOS OBSERVARAM UM DIMENSIONAMENTO ELEVADO, COM FITO DE EVITAR-SE A DESCONTINUIDADE CONTRATUAL POR MEDIDAS GOVERNAMENTAIS IMPREVISÍVEIS, BEM COMO A NEGOCIAÇÃO DE ACRESCIMOS NO AJUSTE FIRMADO. FRISE-SE, OUTROSSIM, QUE A ELEVÇÃO DO DIMENSIONAMENTO DAS QUANTIDADES PREVISTAS NÃO ACARRETA IMPACTOS FINANCEIROS, POIS SOMENTE SERÃO DESPENDIDOS OS VALORES EFETIVAMENTE GASTOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL.**

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para perfeito entendimento deste Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:

a) **ADMINISTRAÇÃO DIRETA** - constitui-se dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios, conforme estabelecido no inciso I do artigo 4º do [Decreto-lei nº 200/1967](#);

b) **ADMINISTRAÇÃO INDIRETA** - compreende ENTIDADES, dotadas de personalidade jurídica própria, categorizadas em autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, conforme estabelecido no inciso II do artigo 4º do [Decreto-lei nº 200/1967](#);

c) **AGENCIAMENTO DE VIAGEM** - serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;

d) **AGÊNCIA DE TURISMO** - empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na [Lei nº 12.974/2014](#);

e) **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;

f) **CENTRAL DE ATENDIMENTO** - unidade da CONTRATADA que realiza a interface com os usuários da CONTRATANTE, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados;

g) **CODESHARE** - acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;

h) **ENTIDADE** - unidade dotada de personalidade jurídica própria que integra a ADMINISTRAÇÃO INDIRETA;

i) **GDS** - Global Distribution System, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas;

j) **IATA** - International Air Transport Association 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;

k) **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;

l) **NO-SHOW** - não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;

m) **ÓRGÃO** - unidade sem personalidade jurídica própria integrante da estrutura administrativa de pessoa jurídica da ADMINISTRAÇÃO DIRETA ou INDIRETA;

n) **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;

o) **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) **SCDP** - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, é o sistema de uso obrigatório pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens;

q) **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, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;

r) **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;

s) **TAXA DE EMBARQUE** - tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;

t) **TOUR CODE** - código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;

u) **TRECHO** - compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

v) **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;

w) **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.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Tendo em vista que a Superintendência de Seguros Privados - SUSEP é um Órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro, existe a enorme necessidade de deslocamento de servidores em vias aéreas nacionais e internacionais para realização de diligências fiscalizatórias, bem como atender às necessidades com o transporte para cumprimento de suas atribuições e, também, para atender às necessidades da Autarquia.

3.2. Objetiva-se, com a presente contratação, a prestação de serviço de agenciamento de viagens, para voos não atendidos pelas empresas aéreas credenciadas, domésticos e internacionais, destinados aos

órgãos e entidades da Administração Pública Federal, compreendendo os serviços de cotação, reserva, emissão, remarcação, endosso e cancelamento de passagem aérea nacional e internacional que se mostrem necessários ao completo alcance da locomoção via aérea dos servidores da SUSEP no exercício de sua função, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência.

3.3. A escolha pelo transporte aéreo, em muitos casos, justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento.

3.4. Portanto, o objeto em comento não apenas busca propiciar eficiência operacional e redução de custos com aquisição de passagens aéreas, consolidando de forma efetiva a prevalência do critério de menor preço quando da compra das passagens, mas intenta não paralisar diversas ações em curso, dependentes diretas do deslocamento aéreo.

3.5. Este Termo de Referência está em conformidade com a [IN nº 3/2015 - SLTI-MPOG](#), que instituiu as diretrizes e procedimentos de contratação para prestação de serviços de aquisição de passagens aéreas e demais serviços correlatos.

3.6. A licitação terá como critério de julgamento tipo menor preço global, apurado pela soma do valor total de cada item que compõe o item 1.1, haja vista que os serviços são correlatos e dependentes, não sendo possível seu fracionamento.

3.7. O modelo de contratação especificado neste Termo de Referência, com uma única agência de turismo, adequa-se plenamente ao modelo de aquisição de passagens aéreas estabelecido pela [IN nº 3/2015 - SLTI-MPOG](#).

4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ADOÇÃO DO SRP

4.1. O enquadramento na modalidade pregão, do tipo eletrônico, encontra fundamento no § 1º do art. 4º da [IN nº 3/2015 - SLTI-MPOG](#):

"Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, podendo ainda, a critério do órgão solicitante, ser utilizado o Sistema de Registro de Preços -SRP."

4.2. O enquadramento também encontra embasamento no parágrafo único do art. 1º e no §1º do art. 2º da [Lei nº 10.520/2002](#), por se tratar de serviço comum, amplamente executado por agência de viagens em todo o território nacional:

"Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.

Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

Art. 2º (VETADO)

§ 1º Poderá ser realizado o pregão por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, nos termos de regulamentação específica."

4.3. Da mesma forma, restam atendidos o art. 1º caput e §1º do art. 2º do [Decreto nº 5.450/2005](#):

"Art. 1º A modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica, de acordo com o disposto no § 1º do art. 2º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, destina-se à aquisição de bens e serviços comuns, no âmbito da União, e submete-se ao regulamento estabelecido neste Decreto.

Parágrafo único. Subordinam-se ao disposto neste Decreto, além dos órgãos da administração pública federal direta, os fundos especiais, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

Art. 2º O pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo menor preço, realizar-se-á quando a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns for feita à distância em sessão pública, por meio de sistema que promova a comunicação pela internet.

§ 1º Consideram-se bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado. "

4.4. O AGENCIAMENTO DE VIAGENS é um serviço de natureza continuada, tendo em vista o caráter permanente da demanda por passagens aéreas na SUSEP, para deslocamento de servidores convocados para execução de atividades meio e finalísticas, não se enquadrando no conceito do art. 16º da [IN 5/2017](#):

"Art. 16. Os serviços considerados não continuados ou contratados por escopo são aqueles que impõem aos contratados o dever de realizar a prestação de um serviço específico em um período predeterminado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto, observadas as hipóteses previstas no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993."

4.5. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do [Decreto nº 9.507/2018](#), constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos e salários deste órgão.

4.6. Como consequência da prestação continuada do serviço em tela, tem-se a aplicabilidade do inciso II do art. 57 da [Lei nº 8.666/1993](#), que dispõe:

"Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

(...)

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses."

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. CONDIÇÕES GERAIS

5.1.1. As solicitações de serviços serão registradas no SCDP pela Unidade Solicitante e direcionadas à CONTRATADA, que acessará por meio de perfil exclusivo para visualizá-las e atendê-las.

5.1.1.1. Excepcionalmente, em decorrência de fato que o justifique, como, por exemplo, instabilidade do SCDP e urgência da viagem, os serviços poderão ser demandados, por servidor credenciado, através de canais de comunicação disponibilizados pela Contratada.

5.1.1.2. Executado o atendimento "Por Fora do SCDP", a Contratante deverá adotar as providências necessárias à regularização da PCDP, registrando os dados obrigatórios e anexando os documentos correspondentes, especialmente relativos ao BILHETE DE PASSAGEM emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

5.1.2. Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá login e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.

5.1.3. O Contratante deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM, atualmente contidas na [IN nº 3/2015 - SLTI-MPOG](#), orientando a CONTRATADA sobre seus termos e eventuais alterações.

5.2. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

5.2.1. A Contratada deverá indicar PRESPOSTO incumbido de prestar as informações e adotar as providências requeridas pelo Gestor do Contrato, inclusive presencialmente, quando necessário e solicitado com antecedência mínima de 7 dias úteis.

5.2.2. A Contratada deverá disponibilizar estrutura remota de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e de pessoal. A mão de obra deve ser qualitativa e quantitativamente adequada para execução dos serviços especificados neste Termo de Referência, denominada de CENTRAL DE ATENDIMENTO, cuja instalação física poderá ser em qualquer unidade da federação.

5.2.2.1. A Central de Atendimento deverá dispor de, no mínimo, 3 canais de comunicação, entre os que seguem: telefone, e-mail, telegram (whatsapp, Skype, etc.) e sistema próprio disponibilizado pela contratada, cujo atendimento funcionará 24h durante todos os dias do ano, inclusive fins de semana e feriados, e observará os requisitos do atendimento especificados neste Termo de Referência.

5.2.2.2. As interrupções programadas dos atendimentos pelos canais de comunicação deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

5.2.3. O atendimento, através da Central de Atendimento, deverá ser precedido de procedimentos de identificação dos servidores autorizados a utilizar os serviços contratados, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais.

5.2.3.1. O Credenciamento de servidores autorizados à requererem os serviços da Contratada será solicitado pelo Gestor do Contrato, na forma previamente definida entre as partes, mediante o envio dos seguintes dados:

I - Nome;

II - E-mail, whatsapp, skype, etc., a partir do qual serão originadas as solicitações;

III - Matrícula no SIAPE ou equivalente;

IV - Unidade Contratante a que se vincula;

V - Cargo/função;

VI - Data de nascimento; e

VII - Número do CPF.

5.3. REQUISITOS DOS SISTEMAS

5.3.1. A CONTRATADA terá que possuir uma Solução Eletrônica integrada, no mínimo, às 4 principais companhias aéreas – Pontos de acesso ao sistema self-booking (Benner/E-booking, Amadeus e/ou outros sistemas semelhantes), para visualização, em tempo real, das vagas disponíveis no trecho pesquisado, possibilitando realizar cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, observadas as seguintes funcionalidades mínimas:

I - execução de reserva automatizada, "on-line" e emissão de seu comprovante;

II - emissão de bilhetes automatizados, "on-line";

III - consulta e informação de melhor rota ou percurso, "on-line";

IV - consulta e frequência de voos, "on-line";

V - consulta à menor tarifa disponível, "on-line";

VI - impressão de consultas formuladas;

VII - alteração/cancelamento de bilhetes;

VIII - combinação de tarifa;

IX - reembolsos de bilhetes não utilizados; e

X - extração de relatórios relativos à quantidade e valor de bilhetes emitidos em período selecionável.

5.3.1.1. A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, 3 acessos ao Sistema Eletrônico para o Órgão Gerenciador e 2 acessos para os Órgãos Participantes, observado o seguinte:

I - o acesso será atribuído a servidores designados pelo Gestor do Contrato em até 2 dias úteis da requisição;

II - o perfil do acesso conferido deverá possibilitar a consulta, cotação, reserva e cancelamento de passagens; e

III - excepcionalmente, desde que justificado pelo Gestor do Contrato, o perfil de acesso disponibilizado poderá ser ampliado para possibilitar a emissão de bilhetes com vistas ao alcance do interesse público.

5.3.1.2. A Solução Eletrônica não deve possuir funcionalidade de mark-up de tarifas.

5.3.1.3. A CONTRATANTE poderá efetuar auditorias periódicas visando identificar possíveis cobranças indevidas e aplicações de comissões e mark-ups nas passagens aéreas.

5.3.1.4. A solução de self-booking deve possuir certificado de blindagem contra alteração do valor das tarifas aéreas.

5.3.2. Os Canais de Atendimento disponibilizados pela Contratada, conforme exigência do item 5.2.2.1, deverão possuir sistema de criação e controle de número de protocolo, cujas mensagens e conversas deverão ficar armazenadas por, no mínimo, 6 meses.

5.3.2.1. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.

5.3.2.2. As gravações das chamadas telefônicas e das mensagens deverão ser disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

5.3.2.3. O Sistema de Protocolo deve possibilitar o registro, no mínimo, do tipo de atendimento (em destaque: assessoria; cotação; reserva; emissão, alteração e reembolso de passagens; e cotação e emissão de seguro viagem), do número da PCDP, quando aplicável, e do horário de abertura e encerramento do atendimento.

5.3.2.4. O Sistema de Protocolo deverá permitir extrair relatório com vistas a mensurar o desempenho da Contratada frente ao Índice de Medição de Resultado, que será detalhado mais adiante neste Termo de Referência.

5.3.2.5. O Sistema de Protocolo deve impedir a manipulação dos horários de abertura e encerramento dos atendimentos.

5.3.3. Deverá ser disponibilizado pela Contratada um sistema de extração de relatório do SCDP, que demonstre o tempo de atendimento dos serviços, para mensuração do desempenho da Contratada frente ao Índice de Medição de Resultado definido neste TR.

5.4. AGENCIAMENTO: AQUISIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM PARA VOOS DOMÉSTICOS

5.4.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM PARA VÔOS DOMÉSTICOS, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando o auxílio na análise e escolha de melhores opções de voo quando:

a) não houver disponibilidade em voos sem escala/conexão ou voos com razoável tempo de duração, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para o Contratante; e

b) em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores TARIFAS, visando economicidade ao Contratante.

5.4.1.1. A cotação e reserva que precedem a emissão de bilhetes de passagem nacionais serão, em regra, realizados pelo servidor da Contratante com o perfil correspondente no sistema Self-booking, contudo, o serviço de "assessoria" também poderá compreender tais atividades, para atendimento de situações emergenciais ou para dar vazão a grande volume de requisições de voos, em apoio aos solicitantes de passagem da Contratante.

5.4.1.2. A cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir, com exatidão, as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes.

5.4.1.3. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA "por fora do SCDP" deverá conter, no mínimo:

a) Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;

b) Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;

c) Tipo de viagem: nacional ou internacional;

d) Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;

e) Data prevista da partida;

f) Data prevista do retorno;

g) Cidade de origem;

h) Cidade de destino;

i) Nome completo do passageiro;

j) Data de nascimento do passageiro;

k) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;

l) Dados do visto, no caso de viagem internacional;

m) CPF do passageiro; e

n) Eventual deficiência do passageiro.

5.4.1.4. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

a) Companhia aérea;

b) País/cidades de origem e destino;

c) Número do voo;

d) Duração do voo;

e) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;

f) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;

g) Valor da TARIFA; e

h) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.4.1.5. A Contratada deverá repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas.

5.4.1.6. A reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

5.4.1.7. A CONTRATADA encaminhará à Contratante pelo SCDP, ou pelos canais de comunicação, quando a requisição vier "por fora do SCDP", a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação, visando à necessária aprovação.

5.4.2. Emissão: será realizada pela CONTRATADA, com base nas informações da reserva.

5.4.2.1. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão será reiniciado.

5.4.2.2. A Contratada cadastrará no SCDP os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, ou, quando "por fora do SCDP", pelo Canal de Atendimento utilizado.

5.5. AGENCIAMENTO: AQUISIÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM PARA VOOS INTERNACIONAIS

5.5.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

5.5.2. Cotação: será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes.

5.5.2.1. 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.

5.5.2.2. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

a) Companhia aérea;

b) País/cidades de origem e destino;

c) Duração do voo;

d) Número do voo;

e) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;

f) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;

g) Valor da TARIFA; e

h) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

5.5.3. Reserva: a reserva do bilhete deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

5.5.3.1. Além da escolha dos voos, o Contratante deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 5.4.1.3 deste TR para a criação da reserva.

5.5.3.2. A CONTRATADA apresentará ao Contratante a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação, visando à necessária aprovação.

5.5.4. Emissão: a emissão será realizada pela CONTRATADA com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior e indicação do voo pela Contratante.

5.5.4.1. Expirado o prazo da reserva e não sendo possível sua reativação nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

5.5.4.2. A Contratada cadastrará no SCDP os dados do BILHETE DE PASSAGEM emitido, ou, quando "por fora do SCDP", pelo Canal de Atendimento utilizado.

5.5.5. Seguro de viagem: o seguro de viagem poderá ser requerido para passageiro de bilhete de voo internacional.

5.5.5.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pelo Contratante, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, junto a seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas em normativo próprio da SUSEP.

5.5.5.2. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

5.5.5.3. Será devido à 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.

5.6. AGENCIAMENTO: ALTERAÇÃO, REEMBOLSO E CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGENS PARA VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS

5.6.1. Alteração: Consiste na modificação do voo por interesse da Contratante.

5.6.1.1. A alteração de BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para o Contratante.

5.6.1.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão discriminadas por trecho.

5.6.1.3. Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA poderá receber solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

5.6.1.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

5.6.1.5. 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 a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas.

5.6.2. Cancelamento: O cancelamento do bilhete será, em regra, realizado pelo servidor da contratante com o perfil correspondente no self-booking, podendo ser requerido à Contratada em razão do grande volume de demanda.

5.6.2.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda:

I - A contratada deverá providenciar o cancelamento com celeridade, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

5.6.2.2. Cancelamento originado de demanda de alteração:

I - Ocorre quando, analisadas as cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício na nova emissão, e não na alteração do BILHETE DE PASSAGEM; e

II - quando inexistir voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

5.6.2.3. Para as hipóteses do subitem anterior, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de emissão, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

5.6.2.4. A solicitação de cancelamento será realizada com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

5.6.3. Reembolso: Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no

mínimo, o valor da taxa de embarque.

5.6.3.1. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NOSHOW.

5.6.3.2. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea.

5.6.3.3. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

a) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

b) valor pago;

c) valor da multa; e

d) valor do crédito.

5.6.3.4. Sempre que necessário, o Contratante poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados do subitem anterior, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas horas).

5.6.3.5. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

5.6.3.6. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

5.6.3.7. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

5.6.3.8. O pedido de reembolso pela Contratada junto às Companhias Aéreas é uma obrigação decorrente do cancelamento e alteração dos Bilhetes de Passagem, não sendo devida nova remuneração para esse serviço.

6. PRAZOS DE EXECUÇÃO

6. PRAZOS DE EXECUÇÃO

6.1. O início da execução do contrato, será de até 10 dias após sua assinatura pelas partes.

6.1.1. A tabela seguinte apresenta os prazos máximos para execução dos serviços pela contratada:

Id	Serviço	Dispositivo do TR	Evento predecessor*	Prazo
1	Assessoria voo doméstico		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
2	Cotação voo doméstico		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	2h
3	Reserva voo doméstico		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
4	Emissão voo doméstico		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
5	Assessoria voo internacional		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
6	Cotação voo internacional		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	2h
7	Reserva voo internacional		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
8	Emissão voo internacional		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
9	Cotação de seguro viagem		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	2h
10	Emissão de seguro viagem		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
11	Alteração de bilhete		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
12	Cancelamento de bilhete		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h
13	Reembolso de bilhete		Solicitação do serviço pelo SCDP ou Canais de Comunicação	4h

* O evento predecessor é a referência para o início do cômputo do prazo para execução do serviço.

7. DOS VALORES ESTIMADOS

7.1. O custo total estimado para contratação do objeto, pelo prazo de 12 (doze) meses, corresponde ao somatório dos valores descritos no item 1.1 deste Termo de Referência e será divulgado tempestivamente, conforme exigências legais.

7.2. Os itens 4, 5 e 6 correspondem ao montante provisionado no contrato para custear os bilhetes de passagem, não sendo passíveis de oferta de lances.

7.3. OS VALORES, INSERTOS NA TABELA SUPRAMENCIONADA, SÃO MERAMENTE ESTIMADOS, QUE PODEM VARIAR EM DECORRÊNCIA DO INFLUXO DAS DEMANDAS DA SUSEP. DESTACAMOS, AINDA, QUE OS VALORES ESTIMADOS OBSERVARAM UM DIMENSIONAMENTO ELEVADO, COM FITO DE EVITAR-SE A DESCONTINUIDADE CONTRATUAL POR MEDIDAS GOVERNAMENTAIS IMPREVISÍVEIS, BEM COMO A NEGOCIAÇÃO DE ACRÉSCIMOS NO AJUSTE FIRMADO. FRISE-SE, OUTROSSIM, QUE A ELEVACÃO DO DIMENSIONAMENTO DAS QUANTIDADES PREVISTAS NÃO ACARRETA IMPACTOS FINANCEIROS, POIS SEMENTE SERÃO DESPENDIDOS OS VALORES EFETIVAMENTE GASTOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Para cada item de serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS descrito no subitem 1.1 deste TR prestado pela CONTRATADA (itens 1, 2 e 3), será devida uma remuneração.

8.2. 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.

8.2.1. 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.

8.2.2. 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.

8.3. De acordo com as definições contidas neste TR, não há BILHETE DE PASSAGEM composto por trechos operados por mais de uma companhia aérea, com exceção dos casos de CODESHARE, onde entende-se que será adquirido apenas 1 (um) BILHETE DE PASSAGEM.

8.4. O valor da fatura mensal será composto pelo somatório dos valores dos serviços prestados com os valores de repasse, que serão calculados da seguinte forma:

8.4.1. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS

ED = (Q x P) + RE

8.4.2. Emissão de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS

EI = (Q x P) + RI + SG

8.4.3. Alteração e cancelamento de BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS

AC = (Q x P) + RD + M

Onde:

ED	Valor referente à emissão de BILHETES DA PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS
EI	Valor referente à emissão de BILHETES DA PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS
AC	Valor referente à alteração e cancelamento de BILHETES DA PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS e VOOS INTERNACIONAIS
Q	Quantidade do item
P	Preço unitário do item
RE	Valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS DOMÉSTICOS
M	Valor de multas
RI	Valor de repasse referente aos BILHETES DE PASSAGEM dos VOOS INTERNACIONAIS
RD	Valor de repasse de diferença tarifária
SG	Valor de repasse dos SEGUROS VIAGEM

8.5. A fatura deverá ser apresentada discriminando, separadamente:

- a) Valores referentes ao AGENCIAMENTO DE VIAGENS, separadamente por item de serviço;
- b) Valores referentes aos repasses dos BILHETES DE PASSAGEM (TARIFAS, multas e TAXAS DE EMBARQUE), separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
- c) Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea e por VOO DOMÉSTICO e VOO INTERNACIONAL;
- d) Valores dos créditos; e
- e) Valores referentes aos repasses de SEGURO VIAGEM.

8.5.1. Os preços deverão considerar a faixa de remuneração correspondente ao desempenho atingido no Índice de Medição de Resultado.

8.5.2. A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas à CONTRATADA, conforme previsto na [Orientação Normativa SLTI nº 1/2014](#), discriminando as informações necessárias para efetivação das retenções e recolhimentos dos tributos, conforme estabelecido na legislação vigente.

8.5.3. Conforme disposto nos art. 113 ao 115-A do [Decreto nº 18.955/1997](#), o BILHETE DE PASSAGEM é a nota fiscal de serviço da companhia aérea.

8.5.4. A fatura apresentada em arquivo eletrônico deverá conter certificado digital ICPBrasil, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil.

8.5.5. A fatura também deverá destacar os valores devidos em função da substituição tributária, para cada beneficiário dos créditos.

8.5.6. Serão consideradas válidas, para efeito de pagamento, as comprovações de solicitações feitas fora do SCDP, devendo estar acompanhadas dos números dos protocolos de atendimentos.

8.5.7. O pagamento da fatura será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, através de ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente de sua titularidade, indicados pela CONTRATADA, ressalvados os casos dispostos no § 3º do art. 5º da [Lei nº 8.666/1993](#).

8.5.8. A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

8.6. Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

8.7. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

8.7.1. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

8.8. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.8.1. Transcorrido o prazo mencionado no item anterior, os pagamentos estarão condicionados à disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE.

8.9. Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus à CONTRATANTE.

8.9.1. A existência de multas pendentes de pagamento pela CONTRATADA quando da liquidação da fatura ensejará a compensação de valores, com a cobrança ou o repasse do remanescente, a depender do caso.

8.10. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) Não produziu os resultados acordados; e
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

8.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como liquidada a ordem bancária para pagamento.

8.12. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

8.12.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

8.12.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos. Ademais, persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

8.13. No momento do pagamento, serão efetuados a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

8.14. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123/2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto no referido dispositivo legal.

8.15. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = TX/100/365$$

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I	Índice de Atualização financeira
TX	Taxa de juros de mora anual
EM	Encargos moratórios
N	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento
VP	Valor da parcela em atraso

9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. A demanda tem como base as seguintes características:

9.1.1. A SUSEP, autarquia da Administração Pública Indireta Federal, é a responsável pela autorização, controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência complementar aberta, capitalização e resseguros em todo o Brasil. Dessa forma, faz-se necessário o deslocamento de servidores em vias aéreas nacionais e internacionais para atender as necessidades da SUSEP e atribuições de seus colaboradores, inclusive quanto à realização de diligências fiscalizatórias.

9.1.2. Devido a elevada importância dos serviços prestados pela SUSEP faz-se necessário a contratação de uma empresa que disponha de uma estrutura física e TIC adequada, bem como pessoal qualificado, para garantir o célere atendimento das requisições de cotação, reserva e compra de passagens.

9.1.3 O preço consignado no contrato, em relação à taxa de administração, será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial- IPCA. 6.2.

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

9.1.3.2 O prazo para a contratada solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente à data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de um ano, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

9.1.3.3 Caso a contratada não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

9.1.3.4 A decisão sobre o pedido de reajuste deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da solicitação da contratada.

9.1.3.5 Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, nos termos do § 8º do art. 65 da Lei 8.666/1993, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato

9.1.4. OS VALORES ESTIMADOS, CONFORME MENCIONADO NO ITEM 9.1.3, OBSERVARAM UM DIMENSIONAMENTO ELEVADO, EM COMPARAÇÃO COM AS QUANTIDADES UTILIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2019, COM FITO DE EVITAR-SE A DESCONTINUIDADE CONTRATUAL POR MEDIDAS GOVERNAMENTAIS IMPREVISÍVEIS, BEM COMO A NEGOCIAÇÃO DE ACRÉSCIMOS NO AJUSTE FIRMADO. VEJA-SE O QUADRO COMPARATIVO DA QUANTIDADE UTILIZADA EM 2019 E PREVISTA PARA A PRESENTE CONTRATAÇÃO:

9.1.5. A ELEVÇÃO DO DIMENSIONAMENTO DAS QUANTIDADES PREVISTAS NÃO ACARRETA IMPACTOS FINANCEIROS, POIS SOMENTE SERÃO DESPENDIDOS OS VALORES EFETIVAMENTE GASTOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL.

10. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: ÍNDICE DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

10.1. Será adotado o Índice de Medição dos Resultados seguinte com vistas a avaliar a qualidade do serviço executado:

Indicador	
Nº 1 - Indicador de Tempo de Execução dos Serviços (ITES)	
Item Descrição	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos no tópico 6 deste Termo de Referência.
Meta a cumprir	90% dos serviços demandados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Instrumento de medição	Relatório de Prazo de Execução gerado por meio do sistema de protocolo, quando o serviço foi requisitado "por fora do SCDP", e por meio do sistema da contratada que extrairá os dados do SCDP, conforme exigência dos subitens 5.3.2.4 e 5.3.3. deste TR.
Forma de acompanhamento	Mediante emissão de relatório mensal que acompanhará a fatura.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	<p>ITES = Qtemp / Qtotal.</p> <p>ITES: Indicador de Tempo de Execução dos Serviços.</p> <p>Qtemp: Quantidade de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na planilha do tópico 6 deste TR, e foram executados dentro do prazo máximo definido nessa mesma planilha.</p> <p>Qtotal: Quantidade total de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na planilha do tópico 6 deste TR.</p>
Início de Vigência	2º mês após o início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>ITES > 90%: 100% da fatura correspondente ao mês medido;</p> <p>80% < ITES ≤ 90%: 95% da fatura correspondente ao mês medido; e</p> <p>ITES ≤ 80%: 90% da fatura correspondente ao mês medido.</p>
Sanções	<p>45% < ITES ≤ 65%: multa de 10% sobre a fatura correspondente ao mês medido; e</p> <p>ITES ≤ 45%: multa de 20% sobre a fatura correspondente ao mês medido + rescisão contratual.</p>
Observações:	

10.2. A fatura deverá explicitar o ITES correspondente ao mês faturado e adequar os valores à faixa de ajuste de pagamento correspondente.

10.3. O ajuste no pagamento incidirá sobre todos os 6 itens que compõem o item 7 do presente TR, ou seja, serão considerados os valores relativos aos serviços de agenciamento e aos valores do repasse.

10.4. Em decorrência da superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das Contratadas, que comprometa fundamentalmente a execução no patamar desejado, o IMR poderá não ser aplicado.

10.5. A autoridade competente deverá justificar por escrito a atuação em conformidade com o subitem 10.4.

11. DA VISTORIA

11.1. O licitante/contratada poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços (SUSEP – Sede), acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 14 às 17h, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone 21 3233-4002.

11.2. **A vistoria não é procedimento obrigatório.**

11.3. Para a vistoria, o interessado, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece o contrato;
- 12.2. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o estabelecido pelo edital e seus anexos;
- 12.3. Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato, por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscal do Contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 12.4. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, por intermédio do servidor formalmente designado para a gestão do contrato;
- 12.5. Disponibilizar à CONTRATADA os dados dos servidores autorizados a fazer solicitações de serviço;
- 12.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 12.8. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no contrato e anexos;
- 12.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da [IN nº 05/2017](#);
- 12.10. Conferir os valores a serem pagos à CONTRATADA, comparando-os com os valores constantes das faturas emitidas pelas companhias aéreas, por meio de cruzamento eletrônico de dados ou por conferência manual, integrais ou selecionados por amostragem, conforme previsto na [Orientação Normativa SLTI nº 1/2014](#);
- 12.11. Aferir, mensalmente, o Índice de Medição de Resultado para averiguar a regularidade da fatura; e
- 12.12. Providenciar login e senha de acesso ao SCDP para os funcionários da CONTRATADA, indicados por esta e sob a sua responsabilidade.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte o edital e anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 13.2. Receber, registrar e solucionar todas as solicitações de atendimento;
- 13.3. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no primeiro contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, com a utilização de procedimentos formais, através dos Canais de Comunicação e do SCDP;
- 13.4. Acompanhar, registrar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 13.5. Prestar informações requeridas pelos usuários;
- 13.6. Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do serviço de AGENCIAMENTO DE VIAGENS;
- 13.7. Cumprir os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 13.8. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;
- 13.9. Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva;
- 13.10. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive TARIFAS promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;
- 13.11. Fornecer passagens aéreas pela menor taxa de serviço dentre aqueles oferecidos pelas Companhias Aéreas, inclusive os decorrentes de aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem, sempre que colocados à disposição pelas Companhias Aéreas, obedecendo às disposições legais e regulamentares pertinentes, mais especificadamente da [IN nº 3/2015 - SLTI-MPOG](#);
- 13.12. 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;
- 13.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os arts. 14 e 17 a 27 da [Lei nº 8.078/1990](#) (Código de Defesa do Consumidor), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.14. Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 13.15. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 13.16. 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;
- 13.17. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 13.18. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros e/ou à CONTRATANTE
- 13.19. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE;
- 13.20. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 13.21. Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 13.22. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional e regional e com as principais companhias aéreas internacionais;
- 13.23. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversas realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 13.23.1. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços pela CONTRATADA ensejará a rescisão unilateral do contrato e a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 13.24. Efetuar o pagamento dos BILHETES DE PASSAGEM emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que o Contratante não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;
- 13.25. **Apresentar à CONTRATANTE as TARIFAS promocionais oferecidas pelas companhias aéreas, ainda que sazonais.**
- 13.26. Reembolsar o 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, mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA;
- 13.26.1. Tal obrigação de reembolso remanesce mesmo após o encerramento da vigência do contrato, sendo que, neste caso, a devolução do valor ao Contratante se dará mediante a utilização de GRU - Guia de Recolhimento da União emitida pela CONTRATANTE e paga pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega da guia à contratada;
- 13.27. Dispor de equipe para a CENTRAL DE ATENDIMENTO, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, imediatamente após a assinatura do contrato;
- 13.28. Substituir a apólice ou o voucher do SEGURO VIAGEM quando a CONTRATANTE solicitar remarcação de data ou o cancelamento e nova emissão;
- 13.29. Prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas neste TR;
- 13.30. Fornecer, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea; e
- 13.31. Possibilitar a concessão ou obtenção do endosso de passagem aérea junto às companhias aéreas, respeitando o regulamento das companhias.
- 13.32. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

14. SUBCONTRATAÇÃO

- 14.1. Não serão permitidas a subcontratação e a participação de empresas em consórcio, tendo em vista ser o serviço executado por grande quantidade de empresas no mercado, de forma que a subcontratação ou permissão de consórcio poderia reduzir a competitividade por meio da atuação dessas empresas em conjunto.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a atuação expressa da Administração à continuidade do contrato.

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da [Lei nº 8.666/1993](#);
- 16.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;
- 16.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
- 16.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da [IN nº 05/2017](#);
- 16.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da

prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

16.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

16.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

16.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

16.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

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

16.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

16.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da [Lei nº 8.666/1993](#);

16.14. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

16.15. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da [Lei nº 8.666/1993](#);

16.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da [Lei nº 8.666/1993](#); e

16.17. A fiscalização de que trata o item 16 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 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 8.666/1993](#).

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Comete infração administrativa nos termos da [Lei nº 8.666/1993](#) e da [Lei nº 10.520/2002](#), a Contratada que:

17.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

17.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.4. comportar-se de modo inidôneo; e

17.1.5. cometer fraude fiscal.

17.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

17.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

17.2.2. Multa de:

17.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

17.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

17.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

17.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

17.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

17.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

17.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

17.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

17.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

17.3. As sanções previstas nos subitens 17.2.1, 17.2.3, 17.2.4 e 17.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

17.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as **tabelas 1 e 2**:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2 % ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4 % ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8 % ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6 % ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2 % ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia; e	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

17.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da [Lei nº 8.666/1993](#), as empresas ou profissionais que:

17.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

17.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

17.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na [Lei nº 8.666/1993](#), e subsidiariamente a [Lei nº 9.784/1999](#);

17.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade; e

17.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. IMPACTO AMBIENTAL

18.1. Nos termos da [Instrução Normativa SLT/MPOG nº 01/2010](#), a CONTRATADA deverá, no que couber, seguir os critérios de sustentabilidade.



Documento assinado eletronicamente por **RAPHAEL LINHARES DE ALCANTARA (MATRÍCULA 1480613)**, **Agente Executivo da SUSEP**, em 18/09/2023, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1777455** e o código CRC **5E950C00**.