



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação de fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender às demandas de transporte aéreo de magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional desta Corte Estadual, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a aquisição/contratação:

1.2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação de fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender às demandas de transporte aéreo de magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional desta Corte Estadual, definindo uma base comparativa padrão de fácil acesso, propiciando, então, uma real economia aos cofres públicos.

1.2.2. A justificativa para a contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.3. Especificação técnica do Objeto e Quantitativo:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATMAT/CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (12 Meses)
1	Taxa de Transação (emissão, remarcação ou cancelamento) - (Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais).	3719	Unidades	1.367 (Transações)

1.3.1. A empresa contratada deverá prestar os serviços de reserva, emissão, marcação de assento, remarcação, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas atendendo às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha do TJAM.

1.3.1.1. Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, tomando como base a memória de cálculo presente no ETP, tem-se como valor anual estimado para a compra de passagens aéreas de R\$ 4.200.000,00 (quatro milhões e duzentos mil reais), valor estabelecido somente para fins de dotação orçamentária, assim como a **previsão de 1.367 transações (emissão, remarcação e cancelamentos) para o período de 12 meses.**

1.3.2. Destaca-se que a Contratada deverá possuir conhecimento das peculiaridades da malha aérea do Estado do Amazonas, visto que muitos bilhetes serão emitidos para os municípios amazonenses atendidos por voos regulares.

1.3.3. A CONTRATADA fará levantamento das empresas de transporte que mantém voos para a localidade indicada e encaminhará à CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (duas) horas após o recebimento da solicitação, informações sobre todos os voos e empresas que servem ao destino, com os respectivos horários de partida e chegada, escalas e conexões, frequências de voos, preços e demais elementos que possam interessar, oferecendo as opções mais vantajosas para esta Instituição.

1.3.4. O prazo máximo para emissão ou remarcação do bilhete, após o recebimento da solicitação formal do TJAM, é de 02 (duas) horas;

1.3.4.1. Em casos excepcionais, poderá a CONTRATANTE solicitar a emissão de bilhete de passagem COM URGÊNCIA, devendo a CONTRATADA atender ao pedido dentro de no máximo 1 (uma) hora a partir da solicitação.

1.3.4.2. Efetuar, em até 01 hora, a correção das deficiências apontadas pelo Contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens.

1.3.4.3. A contratada deverá responsabilizar-se pela resolução de qualquer problema que porventura possa ocorrer com passageiros ou com a passagem quando no embarque ou desembarque.

1.3.5. A comunicação com a contratada será feita através de sistema informatizado (selfbooking), telefone e e-mails, não sendo necessária a instalação de posto nas dependências do TJAM.

1.3.6. A CONTRATADA deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, por mensagem, e-mail, telefone e/ou aplicativo de mensagem instantânea (Whatsapp) com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

1.3.7. Fornecer ferramenta "online" de auto agendamento (SELF-BOOKING), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que o gestor do contrato possa, opcionalmente, efetuar as reservas, devendo essa ferramenta atender aos seguintes requisitos:

- deve ser acessível ao menos pelos navegadores: Microsoft Edge, Firefox e Chrome, em suas últimas versões;
- serviços de reserva de passagens aéreas, no Brasil e no exterior;
- disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;
- permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pela CONTRATANTE, com fluxo online de aprovação e relatórios gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de self-booking e self-ticket;
- oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete e preço.
- Capacitar, no prazo de 2 (dois) dias úteis contado do início da prestação dos serviços, os servidores do TJAM a utilizar a ferramenta de auto agendamento (self-booking), ficando a cargo da própria CONTRATADA os custos dessa capacitação.
- O treinamento, que será realizado nas dependências da CONTRATANTE, deverá capacitar aproximadamente 05 (cinco) usuários e deverá ter a duração mínima de 04 (quatro) horas.

- h) Permitir o acesso por meio de dispositivos móveis como smartphones e tablets;
- i) Permitir Self-ticket;
- j) Permitir remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes, bem como a disponibilização de relatórios da utilização destas funcionalidades;
- k) Permitir o cadastramento de passageiros, com todos os campos mínimos exigidos pelas companhias aéreas para a emissão de passagens;
- l) Oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, família de tarifa e valores;
- m) Efetuar reserva de assentos;
- n) Permitir a definição de, pelo menos, três perfis diferentes de usuário para o CONTRATANTE, sendo:
- n.1) Assistente (permite cadastrar passageiros, pesquisar voos, realizar reservas, consultar as reservas feitas por todos os usuários);
- n.2) Aprovador (todas as permissões do assistente, incluindo emissão (Self-ticket) e acesso a relatórios).
- o) Permitir emissão de relatórios gerenciais, em formato .xls, que possibilitem ao CONTRATANTE a realização de fiscalização e auditorias nas reservas efetuadas num determinado período de tempo;
- p) Permitir a customização de relatórios gerenciais de acordo com a necessidade do CONTRATANTE;
- 1.3.7.1. Destaca-se que o uso da ferramenta Self-booking é uma faculdade do Contratante no intuito de agilizar, quando necessário, a reserva ou emissão de bilhetes. A Contratada permanece como única responsável por todos os processos necessários ao atendimento do objeto.
- 1.3.8. A empresa Contratada deverá assessorar o TJAM para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos;
- 1.3.9. Imediatamente, após o cancelamento do bilhete ou o NO-SHOW, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos ou crédito futuro, o que for mais conveniente, provenientes da passagem cancelada ou não voada.
- 1.3.9.1 Quando o cancelamento ocorrer dentro do prazo concedido pelas Companhias Aéreas, implicará em cancelamento automático sem ônus para a CONTRATANTE.
- 1.3.9.2. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, reembolsados ou disponíveis para crédito futuro, o qual deve ser apresentado 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;
- 1.3.9.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de fatura de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea.
- 1.3.9.4. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.
- 1.3.9.5. Nos casos em que o valor do bilhete não voado ficar à disposição da CONTRATANTE, para utilização futura, a CONTRATADA deverá acompanhar o crédito correspondente, para utilização e abatimento de novo BILHETE DE PASSAGEM, sempre que possível.
- 1.3.10. A CONTRATADA deverá assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, justificando os motivos pelos quais não foi possível optar pela passagem de menor valor, caso ocorra.
- 1.3.11. A CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE todos os descontos e cortêsias diversas oferecidos pelas transportadoras aéreas, inclusive as tarifas promocionais, quando atendidas as condições estabelecidas para os descontos para essas tarifas, sem prejuízo dos descontos fixos.
- 1.3.11.1. Apresentar a comprovação do valor das tarifas à data de emissão de cada bilhete emitido, devendo esse valor ser igual ou menor ao visualizado na tela dos sites oficiais das companhias aéreas, ofertado para o setor privado.
- 1.3.11.2. Será causa de rescisão contratual a comprovação de que os preços praticados pela empresa contratada estão superiores aos praticados no mercado local/nacional, isto é, com base na tela dos sites oficiais das companhias aéreas.
- 1.3.12. A CONTRATANTE pagará pelos bilhetes de passagens efetivamente fornecidos, aplicando-se o percentual referente à taxa de transação oferecida na licitação, sem prejuízo de descontos/incentivos que, porventura, sejam concedidos;
- 1.3.13. A CONTRATADA será remunerada exclusivamente pelo regime de TAXA DE TRANSAÇÃO (transaction fee), que é o valor unitário FIXO devido pela prestação de cada serviço de agenciamento de viagens, multiplicado pela quantidade de passagens emitidas, remarçadas ou canceladas;
- 1.3.13.1. A Taxa de Transação poderá ser positiva, zero ou negativa.
- 1.3.13.2. Caso a taxa de serviço ofertada na licitação seja igual ou inferior a zero (nulo ou negativo), não haverá pagamento de qualquer remuneração para a Agência de Viagem;
- 1.3.13.3. Quando se tratar de taxa de serviço negativa, incidirá Desconto sobre o valor das passagens aéreas emitidas. A Taxa de Transação, se negativa, representará um desconto, em reais ou fração de reais, calculado sobre o valor do TARIFA.
- 1.3.13.4. Entende-se por TRANSAÇÃO cada evento de emissão, remarcação, cancelamento de passagem aérea.
- 1.3.13.4.1. Independentemente de existirem conexões/escalas ou em caso de utilização de mais de uma companhia aérea, a transação engloba os trechos de ida e volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação;
- 1.3.13.5. O TJAM não pagará taxa DU ou RAV à contratada, tampouco às companhias aéreas.
- 1.3.13.6. Os valores referentes às despesas com as aquisições das passagens aéreas (tarifas, taxas de embarque, taxas de remarcação, taxas/multas de cancelamento etc., previstas nos sites das companhias aéreas) serão repassados à contratada.
- 1.3.13.7. As tarifas praticadas pelas companhias aéreas deverão ser "não comissionadas";
- 1.3.13.8. Considerando a possibilidade de a taxa de transação ser um desconto, bem como pelo fato da relação comercial entre as companhias aéreas e as agências de viagens poder proporcionar formas adicionais de remuneração à contratada (conforme tratado no processo TC001.043/2014-5 do Tribunal de Contas da União - TCU), o desconto ofertado a título de serviço de Agenciamento de Viagens na presente licitação será fixo durante a vigência do contrato.
- 1.3.13.9. Poderão ser exigidas as notas fiscais ou faturas das companhias aéreas, relativas às passagens aéreas constantes das faturas, no momento de sua apresentação para pagamento. (Conforme Acórdão 1314/2014 e Acórdão 554/2015, ambos do plenário do TCU).
- 1.3.13.10. Havendo diferença em favor da Administração, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, a Contratada deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de NOTAS DE CRÉDITO.
- 1.3.13.11. É vedada a aquisição de passagens aéreas através da utilização de milhas aéreas ou programas de pontos.
- 1.3.14. A CONTRATADA deverá possuir Certificado de registro pelo Ministério do Turismo, conforme previsto nos arts. 21 e 22 da Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008 e art. 18 do Decreto n.º 7.381, 2 de dezembro de 2010.
- 1.3.15. A CONTRATADA se obriga a verificar a regularidade das companhias aéreas com as quais opera, junto à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, durante todo o período de vigência do contrato.

1.3.16. Na fase de proposta, sugere-se ser requerido uma Planilha Demonstrativa dos Custos que integram a taxa de transação da proposta, da qual conste, no mínimo, os índices referentes aos tributos, mão de obra e remuneração específica (lucro), em caso de taxa de transação em percentual negativo.

1.3.17. Na fase de proposta, sugere-se ser requerido uma Declaração de ciência de que o valor cobrado a título de taxa de serviço incidirá sobre as tarifas promocionais, sempre que ocorrerem, excluídas as taxas de embarque.

1.3.18. Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, DECLARAÇÕES emitidas, no mínimo, pelas companhias aéreas nacionais GOL, LATAM, AZUL, PASSAREDO e MAP, comprovando que a contratada é possuidora de CRÉDITO perante as referidas empresas e está autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato, bem como que se encontra em situação regular perante tais empresas, visando comprovar a capacidade de emissão de passagens nas principais companhias aéreas.

1.3.18.1 Serão aceitas declarações emitidas em nome de agências consolidadoras, desde que comprovado o vínculo jurídico para emissões de passagens entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora.

1.3.19. A comprovação de que os preços praticados pela empresa CONTRATADA estão superiores aos praticados no mercado local ensejará a rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

1.3.20 A remuneração total a ser paga à agência de viagens será resultado da soma do valor das tarifas fixadas pelas concessionárias de serviços de transportes aéreos acrescentado da quantia correspondente à remuneração pelo agenciamento de viagens (Taxa de Serviço) e, quando existentes, das taxas de embarque alusivas às passagens emitidas no período faturado, de acordo com a seguinte fórmula:

1.3.20.1. Remuneração Total = Valor passagem + Taxa de Serviço (Sobre valor da passagem) + Taxa de Embarque

1.3.21. A CONTRATADA não poderá cobrar quaisquer outros valores além da taxa de serviço ofertada na licitação.

1.3.22. Deverão constar das Notas Fiscais/Faturas correspondentes às passagens aéreas os seguintes dados:

1. identificação do bilhete (no, companhia aérea e o trecho);
2. nome do passageiro;
3. valor da tarifa cheia, promocional ou reduzida do bilhete;
4. valor da taxa de embarque;
5. valor correspondente ao Serviço de Agenciamento de Viagens (Taxa de Serviço);
6. valor total da fatura.

1.3.23. Deverá ser emitido um relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, reembolsados ou disponíveis para crédito futuro. O relatório deve ser apresentado 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; d) valor do crédito.

1.4. Caracterização do Objeto:

1.4.1. O objeto do presente Termo de Referência enquadra-se no conceito de serviços comuns, especiais, ou de engenharia, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.5. Fundamentação Legal:

1.5.1. A contratação/aquisição para a execução do objeto deverá obedecer, no que couber, ao disposto na legislação a seguir:

- a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- b) Resolução n.º 64/2023, de 5 de dezembro de 2023;
- c) Resolução nº 138 de 2010 – ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil);
- d) Portaria nº 514, de 07 de fevereiro de 2023 – TJAM.

1.6. Indicação de necessidade de apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos:

1.6.1. Para este certame, não será exigida apresentação de amostras, catálogos, manuais, folders ou prospectos.

1.7. Valor estimado da contratação:

1.7.1. A estimativa de valor da contratação será discriminada no Mapa de Preços a ser elaborado pela Divisão de Compras e Operações.

1.7.2. Tabela exemplificativa de cotação.

ITEM	DESCRIÇÃO	CATMAT/CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (12 Meses)	VALOR UNITÁRIO (TAXA DE TRANSAÇÃO) (R\$)	VALOR TOTAL (R\$) 12 Meses
1	Taxa de Transação (emissão, remarcação ou cancelamento) - (Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais).	3719	Unidades	1.367 (Transações)		

1.8. Adequação orçamentária:

1.8.1. A aquisição pretendida está prevista no Plano de Contratação Anual 2024, sob o Código DVCOP-2024-7. Podendo ser consultado através do link: <https://bit.ly/pca2024>.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto deste Termo de Referência caracteriza-se como situação prevista na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, nos termos do artigo 28, inciso I da, Lei nº 14.133/2021.

2.2. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Unitário.

2.3. O procedimento para a contratação pretendida neste instrumento **não** será regido pelo Sistema de Registro de Preços.

2.4. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**.

2.5. O critério de adjudicação da contratação será POR ITEM.

2.6. Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1. Vistoria:

3.1.1. Para a execução do objeto, não será necessária realização de vistoria.

3.2. Capacidade Técnica:

3.2.1. A licitante deverá apresentar comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

3.2.1.1. São considerados serviços similares: serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamentos e fornecimento de bilhetes de passagens aéreas.

3.2.2. A exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.

3.2.2.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de 50% da quantidade de passagens objeto deste TR em 12 meses. Tais atestados também devem comprovar que a empresa prestou ou está prestando, a contento, por período não inferior a 12 (doze) meses consecutivos, serviços de fornecimento de passagens aéreas objeto deste Termo. Tais exigências tem o fito de averiguar a capacidade do licitante de honrar com a execução do contrato, e com isso evitar prejuízos às atividades institucionais do TJAM.

3.2.2.2. Será admitida a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

3.2.3. O(s) atestado(s) apresentado(s) poderão ser objeto de diligência a critério da Administração, para a verificação da autenticidade do conteúdo.

3.2.4. Apresentar documento declarando ter capacidade técnica para atender a todos os requisitos especificados no Termo de Referência.

3.2.5. Declaração emitida pela licitante de que possui experiência com a malha aérea da região Norte, considerando as peculiaridades da região amazônica.

3.2.6. A licitante deverá apresentar certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18 do Decreto n. 7.381/2010.

4. MODELO DE GESTÃO

4.1. A fiscalização do objeto será realizada pela Divisão de Compras e Operações - DVCOP.

4.1.1. A execução do objeto deverá ser acompanhada e fiscalizada por servidor designado como responsável ou por seu substituto.

4.1.2. A DVCOP será responsável pela avaliação da conformidade dos materiais/equipamentos, e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à falhas ou problemas observados, determinando o que for necessário à regularização das mesmas.

4.1.3. A existência da fiscalização de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade do fornecedor na total execução do objeto.

4.1.4. Deverá ser mantido preposto, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de execução do objeto, para representá-lo sempre que for necessário.

4.2. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica (e-mail) para esse fim.

4.3. Indicação de instrumento para efetivar a contratação:

4.3.1. Será necessária a formalização de contrato para a execução do serviço objeto desse termo.

4.3.2. Após a assinatura do contrato, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

4.4. Vigência contratual:

4.4.1. A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, conforme art. 106 da Lei nº 14.133/21, podendo ser prorrogado na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

4.5. Índice de reajuste:

4.5.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, após solicitação da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos últimos 12 (doze) meses.

4.5.1.1. Caso a licitante vencedora ofereça taxa de transação positiva, terá direito ao reajuste conforme condições estabelecidas em Contrato.

4.5.1.2. Caso a licitante vencedora ofereça taxa de transação igual a 0 (zero) ou negativa, não há que se falar em pagamento ou reajuste dessa taxa.

4.5.2. O interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data orçamento estimado, assim considerada a data de conclusão da apuração do valor estimado da contratação, ou, da planilha orçamentária, independentemente da data da tabela ou sistema referencial de custos utilizado.

4.5.3. Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE.

5.1. São obrigações e responsabilidades do CONTRATANTE:

5.1.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

5.1.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as faltas detectadas e comunicando à empresa as ocorrências de qualquer fato que, a seu critério, exija medidas por parte daquela.

5.1.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais entregues em desacordo com as exigências deste Termo.

5.1.4. Notificar por escrito a ocorrência de eventuais imperfeições na execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

5.1.5. Proporcionar todas as facilidades para que ocorra a correta execução do objeto.

5.1.6. Comunicar qualquer irregularidade ou ilegalidade encontrada no fornecimento do objeto.

5.1.7. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes à execução do objeto que venham a ser solicitados.

5.1.8. Solicitar o fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

5.1.9. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.2. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

5.2.1. Executar o objeto desta contratação, atendendo às especificações estabelecidas neste Termo de Referência e as quantidades indicadas no instrumento contratual.

5.2.2. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas.

5.2.3. Efetuar a reserva, marcação, remarcação e emissão de passagens para o Contratante, mobilizando-se, inclusive, no aeroporto para realização do serviço, se necessário.

5.2.4. Repassar ao TJAM todos os descontos oferecidos pelas empresas aéreas, inclusive tarifas promocionais, desde que atendidas as condições estabelecidas para o oferecimento de tais descontos e tarifas. Ocorrendo tal situação, deverá ser especificado na fatura a ser encaminhada ao Contratante o percentual e respectivo valor do desconto concedido.

5.2.5. Remeter ao Contratante, quando solicitado, sem ônus, as tabelas atualizadas das tarifas de passagens, sempre que ocorrerem alterações nos preços, inclusive aquelas decorrentes de promoções.

5.2.6. Efetuar, em até 01 hora, a correção das deficiências apontadas pelo Contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens.

5.2.7. Disponibilizar e manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, por mensagem, e-mail, telefone e/ou aplicativo de mensagem instantânea (Whatsapp) com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, para fornecimento de informações sobre horários, escalas e conexões de voos, bem como reservas, emissões e alterações em caráter emergencial.

5.2.8. A Contratada deverá fornecer passagens de qualquer companhia aérea que atenda aos trechos e horários requisitados.

5.2.9. Providenciar assistência por ocasião do embarque e desembarque dos Desembargadores, Magistrados e demais autoridades que estiverem a serviço do Contratante, com entrega do bilhete no balcão da companhia aérea e assistência no aeroporto, inclusive para o check-in, quando solicitado, sem que isso implique em acréscimo aos preços contratados.

5.2.10. Arcar com eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos, na execução dos serviços.

5.2.11. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.2.12. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços avençados.

5.2.13. Recrutar, em seu nome e sob sua responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhes todos os pagamentos, inclusive dos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros, em decorrência de sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade do Contratante.

5.2.14. Responsabilizar-se por danos e avarias que venham a ser causadas por seus empregados ou prepostos a terceiros ou ao Contratante, desde que fique comprovada a responsabilidade.

5.2.15. Prestar informações atualizadas de itinerários, horários, tarifas nacionais e internacionais, periodicidade de voos e de variação de tarifas, inclusive promocionais, colaborando na definição do melhor roteiro e informando sobre eventuais vantagens que o contratante possa obter, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.

5.2.16. Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pelo TJAM, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete estar à disposição do Contratante em tempo hábil para o embarque do passageiro.

5.2.17. Efetuar o pagamento dos bilhetes emitidos às companhias aéreas nos respectivos prazos exigidos pelas sobreditas, ficando estabelecido que o TJAM não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

5.2.18. Reembolsar, pontualmente, as empresas de transportes independentemente da vigência do contrato, ficando claro que o Contratante não responderá solidária ou subsidiariamente por esse reembolso, que é de inteira responsabilidade da Contratada.

5.2.19. Cumprir as normas estabelecidas em relação ao sistema de tarifas aéreas em vigor observando a legislação vigente;

5.2.20. Disponibilizar, sem ônus ao TJAM, no prazo de 05 dias úteis da assinatura do contrato, ferramenta “online” de auto-agendamento (SELF BOOKING), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que o gestor do contrato possa, opcionalmente, efetuar as reservas e aquisição de passagens aéreas;

5.2.21. Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, DECLARAÇÕES emitidas, no mínimo, pelas companhias aéreas nacionais GOL, LATAM, AZUL, PASSAREDO e MAP, comprovando que a contratada é possuidora de CRÉDITO perante as referidas empresas e está autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato, bem como que se encontra em situação regular perante tais empresas, visando comprovar a capacidade de emissão de passagens nas principais companhias aéreas.

a) Serão aceitas declarações emitidas em nome de agências consolidadoras, desde que comprovado o vínculo jurídico para emissões de passagens entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora.

5.2.22. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

5.2.23. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em caso de ocorrência, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.

5.2.24. Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

5.2.25. Primar pelo bom planejamento das atividades, utilizar as boas práticas e técnicas de governança, avaliar previamente a viabilidade técnica, os riscos e os impactos de suas ações.

5.2.26. Realizar a entrega do objeto em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE.

5.2.27. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.2.28. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do objeto, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

5.2.29. Responder por todas as despesas decorrentes do fornecimento do objeto da contratação.

5.2.30. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado.

5.2.31. Não realizar, promover e incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente do CONTRATANTE.

5.2.32. Obedecer às normas internas do CONTRATANTE, relativas à segurança, à identificação, ao trânsito e à permanência de pessoas em suas dependências.

5.2.33. Manter sigilo e ciência das normas de segurança e privacidade vigentes no órgão, se responsabilizando por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

5.2.34. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido.

5.2.35. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou delas dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

5.2.36. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto.

5.2.37. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto.

5.2.38. Fornecer os materiais, observadas rigorosamente as especificações constantes no Termo de Referência.

5.2.39. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

5.2.40. Responder pelos vícios e defeitos dos materiais e serviços e assumir os gastos e as despesas que se fizerem necessários para adimplemento das obrigações decorrentes da execução do objeto.

5.2.41. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto.

5.2.42. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE necessários à perfeita execução do objeto.

5.2.43. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

6. REGIME DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto deste Termo de Referência será por demanda.

6.2. A solicitação para início da execução dos serviços será com a assinatura do contrato, etc. A comunicação será realizada por e-mail.

6.3. A empresa Contratada deverá prestar os serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas, atendendo às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha do TJAM.

6.3.1. A CONTRATADA fará levantamento das empresas de transporte que mantém voos para a localidade indicada e encaminhará à CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (duas) horas após o recebimento da solicitação, informações sobre todos os voos e empresas que servem ao destino, com os respectivos horários de partida e chegada, escalas e conexões, frequências de voos, preços e demais elementos que possam interessar, oferecendo as opções mais vantajosas para esta Instituição.

6.4. O prazo máximo para emissão ou remarcação do bilhete, após o recebimento da solicitação formal do TJAM, é de 02 (duas) horas;

6.4.1. Em casos excepcionais, poderá a CONTRATANTE solicitar a emissão de bilhete de passagem COM URGÊNCIA, devendo a CONTRATADA atender ao pedido dentro de no máximo 1 (uma) hora a partir da solicitação.

6.4.2. Efetuar, em até 01 hora, a correção das deficiências apontadas pelo Contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens.

6.4.3. A contratada deverá responsabilizar-se pela resolução de qualquer problema que porventura possa ocorrer com passageiros ou com a passagem quando no embarque ou desembarque.

6.5. O objeto deste Termo de referência será recebido da seguinte forma:

6.5.1. Os serviços serão recebidos, em definitivo, mediante atesto do gestor do contrato nas faturas apresentadas pela Contratada, no prazo de 10 (dez) dias úteis. Os sobreditos serviços poderão ser recusados caso não atendam os requisitos elencados neste termo.

7. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

7.1. Serão aplicadas as seguintes sanções no caso de descumprimento total ou parcial das regras estabelecidas no edital de licitação e no Contrato Administrativo e/ou Ata de Registro de Preços:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.2. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

7.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar com o ente federativo não poderá ser aplicada cumulativamente com a de declaração de inidoneidade.

7.4. A aplicação das sanções acima previstas não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à administração pública.

8. ADOÇÃO DE IMR OU ANS

8.1. Não se aplica

9. FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo Gestor designado para acompanhar e fiscalizar a execução.

9.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

9.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

9.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, 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 do contratante.

9.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

9.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

9.10. Considerando que a execução dos serviços será sob demanda, os pagamentos serão realizados para os itens efetivamente prestados, mediante apresentação da Nota Fiscal da empresa.

10. GARANTIA CONTRATUAL

10.1. Não será exigida garantia contratual para a execução do objeto deste Termo de Referência.

11. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/21.

11.2. Adicionalmente, a empresa contratada deverá, sempre que viável, observar as normas vigentes relacionadas à sustentabilidade ambiental e aderir às melhores práticas delineadas no Guia Prático de Critérios de Sustentabilidade para Compras no TJAM e Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, durante a execução dos serviços.

11.3. Recomenda-se que a contratada deverá cumprir as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência.

11.4. Recomenda-se exigir da contratada um programa interno de treinamento visando a redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.

11.5. Estabelecer a separação adequada e o descarte responsável de resíduos, incluindo a reciclagem de materiais quando aplicável.

11.6. Incentivar a redução de resíduos por meio de práticas de consumo consciente.

11.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso.

11.8. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados em função de seus serviços.

11.9. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

11.10. No que diz respeito à gestão de resíduos, a contratada deve aderir às diretrizes estabelecidas na Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, na Resolução nº 307/2002 do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA), e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010. A contratada assumirá como obrigações a aplicação de critérios e práticas sustentáveis, incorporando-as como especificações técnicas do objeto.

11.11. Potenciais Impactos Ambientais:

11.11.1. Emissões de Gases de Efeito Estufa: As viagens aéreas geram emissões de gases poluentes, contribuindo para o aquecimento global e as mudanças climáticas.

11.11.2. Consumo de Recursos Naturais: A operação de aeronaves requer o consumo significativo de combustíveis fósseis e outros recursos naturais, como água para serviços de bordo e manutenção das aeronaves.

11.11.3. Geração de Resíduos: A atividade aérea pode gerar resíduos sólidos, líquidos e gasosos, incluindo embalagens de alimentos e bebidas, materiais de higiene e manutenção, efluentes líquidos e emissões atmosféricas.

11.11.4. Impacto na Biodiversidade: As operações aéreas podem afetar ecossistemas sensíveis, como áreas de pouso e decolagem próximas a habitats naturais e zonas de vida selvagem.

11.12. Medidas Mitigadoras Propostas:

11.12.1. Uso de Biocombustíveis: Incentivo ao uso de biocombustíveis sustentáveis na aviação, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e minimizando o impacto ambiental das operações aéreas.

11.12.2. Eficiência Energética: Implementação de tecnologias e práticas para melhorar a eficiência energética das aeronaves, reduzindo o consumo de combustível por passageiro e otimizando as rotas de voo.

11.12.3. Compensação de Carbono: Adoção de programas de compensação de carbono para neutralizar as emissões de gases poluentes associadas às viagens aéreas, investindo em projetos de reflorestamento, conservação de áreas naturais e energias renováveis.

11.12.4. Gerenciamento de Resíduos: Estabelecimento de políticas e procedimentos para reduzir, reciclar e descartar adequadamente os resíduos gerados durante as operações aéreas, incluindo programas de reciclagem a bordo e recuperação de materiais.

11.12.5. Conservação da Biodiversidade: Implementação de medidas para proteger e preservar habitats naturais e espécies vulneráveis afetadas pelas atividades aéreas, como restrições de voo em áreas sensíveis e parcerias com organizações de conservação ambiental.

11.13. A implementação dessas medidas mitigadoras não apenas atenderá às exigências legais, mas também reforçará o compromisso do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) com a promoção de práticas sustentáveis e a preservação do meio ambiente.

12. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. Subscvem o Termo de Referência os servidores responsáveis por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. Além da exigência legal da aprovação da autoridade competente, o instrumento em tela carece da ratificação de que retrata o que fora ordenado aos responsáveis por sua elaboração.

13. DOS ANEXOS

13.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- a) Mapa de Gerenciamento de Riscos na Contratação;
- b) Estudo Técnico Preliminar;
- c) Mapa de Preços.

Manaus, *data do sistema*

assinado digitalmente
Matheus Barreto dos Santos

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Barreto dos Santos, Servidor**, em 09/08/2024, às 09:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1730039** e o código CRC **D7758E9E**.