



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**

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, em caráter emergencial.

1.2. O código CATSER para o procedimento licitatório é: **3719**.

### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Os motivos que levam a contratação estão presentes no Estudo Técnico Preliminar, SEI nº 1082450. A necessidade que motiva a contratação é o transporte de magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional deste Poder.

### 3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. Consiste na legislação aplicável ao objeto a ser contratado, no que couber:

- a) Resolução nº 400 de 13 de dezembro de 2016 – Agência Nacional de Aviação Civil, e suas alterações;
- b) Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014.

### 4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. O serviço será prestado de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

4.2. A empresa CONTRATADA deverá prestar os serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento, atendendo às datas, horários e vôos estabelecidos por livre escolha do TJAM.

4.3. A CONTRATADA deverá informar ao TJAM, imediatamente e por escrito, através de e-mail a ser fornecido pela CONTRATANTE, sempre que houver alteração de preço de tarifa.

4.4. Nos serviços supracitados encontram-se a possibilidade de cancelamento sem ônus para a CONTRATANTE, observando o disposto no item 7.30.

4.5. Os bilhetes serão solicitados através de formulário de requisição, e-mail, telefone ou reserva no sistema da CONTRATADA.

4.6. A empresa CONTRATADA deverá assessorar a CONTRATANTE para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos.

4.7. Será necessário, no ato da assinatura contrato, que a empresa disponibilize no mínimo 01 (uma) pessoa treinada para gerenciar 01 (um) posto de atendimento a ser instalado nas dependências do TJAM, com espaço, equipamentos e estrutura de rede oferecidos pela CONTRATANTE, com horário de atendimento presencial (segunda à sexta) das 8h às 17h e atendimento remoto no horário compreendido entre 17:01 às 07:59 do dia seguinte.

4.8. Independente do horário mencionado no item anterior, a CONTRATADA deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, por mensagem, e-mail e telefone (ligações e Whatsapp), com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

### 5. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

5.1. O objeto do presente Termo de Referência é considerado comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02

### 6. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO

6.1. Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência tem-se como valor estimado para a contratação **RS 1.500.000,00**.

6.2. Tendo em vista que no julgamento das propostas de preços será considerado o tipo de licitação – Menor Preço, a disputa pelo objeto se dará por meio do MAIOR DESCONTO ofertado pela empresa sobre o valor das passagens.

6.2.1. A empresa vencedora será aquela que ofertar o maior desconto contratual.

6.2.2. Não haverá remuneração por meio da Taxa DU (repasse a terceiros).

6.3. O percentual de desconto obtido será aplicado sobre o valor do bilhete de passagem aérea quando do faturamento, excluída a taxa de embarque.

6.4. Os quantitativos estimados serão solicitados de acordo com a necessidade.

6.5. Os preços dos serviços serão cobrados pela CONTRATADA de acordo com as tabelas praticadas pelas empresas concessionárias de transporte aéreo, estabelecidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), inclusive as tarifas promocionais, vigentes à época da prestação do serviço.

6.6. O valor faturado deverá ser o somatório do preço de face de cada passagem cobrada, acrescido do valor dos serviços e taxas incidentes (taxa de embarque), deduzidos o desconto promocional oferecido pela licitante.

6.7. O percentual de desconto mínimo admitido para este processo licitatório é de:

Item	Descrição	Percentual de desconto mínimo a ser aplicado sobre o valor das passagens
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, (incluindo seguro de assistência em viagem internacional) pelo período de 180 (cento e oitenta) dias.	3,17%

## 7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1. Responsabilizar-se por todos os itens que contemplam a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

7.2. Disponibilizar pessoal treinado para gerenciar 01 (um) posto de atendimento a ser instalado nas dependências do TJAM, nos dias de semana e em horário comercial, com horário de atendimento presencial (segunda à sexta) das 8h às 17h e atendimento remoto no horário compreendido entre 17:01 às 07:59 do dia seguinte; e indicar pelo menos 01 (um) preposto a ser contatado para pronto atendimento fora do horário anteriormente mencionado, inclusive nos finais de semana, feriados e em casos excepcionais e urgentes através de serviço móvel celular.

7.3. Manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com a CONTRATANTE dos assuntos relacionados à execução do contrato.

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

7.5. Deverão ser repassados à CONTRATANTE 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 TJAM o percentual e respectivo valor do desconto concedido.

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

7.7. Efetuar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens.

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

7.9. Entregar os bilhetes de passagem no Tribunal, nos balcões de atendimento do aeroporto, por e-mail (indicado pelo TJAM), por fax ou na residência do servidor indicado, conforme solicitado pela CONTRATANTE, inclusive quando a emissão ocorrer em caráter emergencial ou fora do horário normal de expediente.

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

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

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

7.13. 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 da CONTRATANTE.

7.14. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes sofridos pelos empregados quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

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

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

7.17. Fornecer passagens aéreas, nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transportes aéreos.

7.18. Emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando ao gestor do contrato ou ao favorecido o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea, valor dos trechos e taxa de embarque.

7.19. Reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para rotas nacionais e internacionais, inclusive o retorno, indo imediatamente ao aeroporto quando o sistema da companhia aérea estiver inoperante e o prazo para a entrega do bilhete for exíguo.

7.19.1. Nos casos de desdobramentos de passagens aéreas, poderá haver cobrança da taxa de serviço, taxa de embarque ou diferença do valor das passagens aéreas, quando houver.

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

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

7.22. Apresentar à CONTRATANTE relatório informatizado com os preços praticados pelas companhias aéreas pesquisadas logo depois de efetuada a reserva e emitido o bilhete.

7.23. Repassar à CONTRATANTE, integralmente, todos os descontos promocionais sobre tarifas, vantagens e/ou bonificações concedidas pelas empresas aéreas em decorrência do bilhete aéreo, os quais serão utilizados estritamente a serviço da CONTRATANTE.

7.24. Providenciar a substituição de passagens quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante documento oficial apresentado pela CONTRATANTE.

7.25. Nos casos em que houver aumento de custo, o valor inicial será complementado pela CONTRATANTE.

7.25.1 Nos casos em que houver diminuição de custo, a CONTRATADA emitirá ordem de crédito a favor da CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data do recebimento do ofício.

7.26. Disponibilizar, em caráter permanente e ininterrupto, atendimento com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail), bem como atendimento telefônico fixo de custo local ou 0800 e celular com linha DDD (92) Manaus-AM, para fornecimento de informações sobre horários, escalas e conexões de vôos, bem como reservas, emissões e alterações em caráter emergencial.

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

7.28. Reembolsar, pontualmente, as empresas de transportes independentemente da vigência do contrato, ficando claro que a CONTRATANTE não responderá solidária ou subsidiariamente por esse reembolso, que é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

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

7.30. Promover, no prazo de 60 (sessenta) dias, mesmo que findo o contrato, reembolso de passagens não utilizadas pela CONTRATANTE, mediante solicitação feita por meio de documento oficial, a contar do recebimento do referido expediente, com emissão de ordem de crédito a favor da CONTRATANTE, a ser utilizado como abatimento no valor de fatura posterior. Caso a CONTRATADA não emita nota de crédito no prazo acima estipulado ou não informe o valor dos trechos não utilizados, o valor total do bilhete será glosado em fatura a ser liquidada.

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

7.32. Prestar informações sobre as tabelas das tarifas aplicadas pelas companhias aéreas, uma vez que as mesmas deverão ser fixadas individualmente e registradas junto à Agência Nacional de Aviação Civil, para fins de controle sobre o faturamento.

7.33. Observar a legislação que regulamenta a emissão de passagens internacionais, quando for o caso.

7.34. Disponibilizar aos servidores do Tribunal de Justiça do Amazonas, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, conforme solicitação formal do Fiscal do Contrato, acesso on-line ao sistema de consulta, reserva e aquisição de passagens aéreas utilizado pela CONTRATADA.

7.35. Definir, a critério da CONTRATANTE, o perfil de utilização dos sistemas para:

a) Consulta;

b) Consulta e reserva.

7.36. Treinar os servidores do Tribunal para a utilização do sistema disponibilizado pela CONTRATADA em um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após solicitação.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

8.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93.

8.3. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências deste Termo de Referência.

8.4. Notificar por escrito à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

8.5. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços.

8.6. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

8.7. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor das tarifas à data de emissão das passagens.

## **9. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

9.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Divisão de Compras e Operações, na condição de representante da CONTRATANTE.

9.2. O representante da Divisão de Compras e Operações anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, inclusive a observância do prazo de vigência, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

9.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores, em tempo hábil para a aprovação das medidas convenientes.

9.4. A existência da fiscalização de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da licitante vencedora na prestação dos serviços a serem executados.

9.5. A licitante vencedora deverá manter preposto, aceito pela Divisão de Compras e Operações, durante o período de vigência do contrato, para representá-la sempre que for necessário.

9.6. O TJAM utilizará os procedimentos previstos no Manual de Fiscalização Técnica a ser aferido no link: <https://www.tjam.jus.br/index.php/2022-publicacoes/manuais-e-procedimentos/15189-manual-de-fiscalizacao-tecnica-de-contratos-administrativos/file>.

## **10. DO PAGAMENTO**

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, após ser devidamente atestada a sua conformidade pelo gestor designado para fiscalizar e acompanhar a execução contratual.

10.2. As passagens emitidas com tarifas promocionais ou reduzidas deverão ser faturadas em tempo hábil pela CONTRATADA, de forma a permitir a efetivação dos pagamentos pela CONTRATANTE dentro do prazo estabelecido para a sua concessão.

10.3. Não será procedido qualquer tipo de pagamento por outro meio diferente dos previstos no contrato.

## **11. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

11.1. 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.

11.2. Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa prestou ou está prestando, a contento, o fornecimento de objeto com características compatíveis ao objeto deste Termo.

11.2.1. Entende-se por característica compatível a prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais.

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

## **12. DA NECESSIDADE DE CONTRATO**

12.1. Para a execução do serviço faz-se necessária a formalização de contrato administrativo, nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

## **13. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO**

13.1. A vigência da presente contratação será de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da assinatura do contrato.

13.2. Quanto às condições de repactuação, as mesmas estarão descritas no Contrato a ser assinado entre as partes, cuja minuta, estará disponível como anexo ao edital de licitação, sendo sua elaboração, de atribuição da Divisão de Contratos e Convênios.

## **14. DA GARANTIA CONTRATUAL**

14.1. Para esse tipo de contratação, não haverá exigência de garantia contratual.

## **15. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

15.1. Para a execução dos serviços foram consultados os critérios e práticas de sustentabilidade contidos no GUIA PRÁTICO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE PARA COMPRAS NO TJAM – 2022, podendo ser aplicados como obrigações da CONTRATADA os seguintes:

- a) Recomenda-se que a CONTRATADA deverá cumprir as cotas raciais, de gênero e de pessoas com deficiência;
- b) 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;
- c) Materiais de divulgação devem, preferencialmente, ser utilizados em formato digital, como forma de evitar o gasto desnecessário com papel e impressão;
- d) No caso de produtos que possuam plástico em sua composição, como canetas e outros, recomenda-se que seja dada preferência àqueles confeccionados em plástico biodegradável, reciclado e/ou reciclável.

## **16. DA SUBCONTRATAÇÃO**

16.1. Não será permitida a subcontratação do serviço de agenciamento descrito no presente Termo de Referência.

**17. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

17.1. Subscvem o Termo de Referência os servidores responsáveis por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

Manaus, 14 de junho de 2023.

Tatiana Paz de Almeida  
Diretora da Divisão de Compras e Operações

Karla Rozeana Bau Zarth  
Assessor Técnico-Administrativo de Compras e Operações



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA PAZ DE ALMEIDA, Diretor(a)**, em 14/06/2023, às 16:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Rozeana Bau Zarth, Servidor**, em 14/06/2023, às 16:38, 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](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1082451** e o código CRC **FDEE8268**.