

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação dos serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais, internacionais e intermunicipais ou PTA (Autorização de Transporte de Passagens) para os colaboradores e diretores da PRODAM - PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S/A, visando atender:

a) Desdobramento, cancelamento, reembolso e substituições de bilhetes de passagens aéreas emitidos;

b) Entrega de bilhetes de passagens aéreas ao interessado ou no local a ser indicado quando fora do expediente ou em dias não úteis, se necessário, colocados à disposição nas lojas das companhias aéreas, e encaminhamento via e-mail previamente estabelecido do localizador da passagem aérea adquirida;

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Tendo em vista a necessidade da PRODAM, transportar seus diretores e colaboradores para outras localidades, com o intuito de atender demanda de seus clientes, reciclagem de seus colaboradores através de participação em cursos, seminários, congressos e congêneres, faz-se necessária a contratação de empresa para prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas com o fornecimento dos bilhetes destinados a tais fins.

2.2. Considerando que o Estado do Amazonas possui uma geografia atípica em relação aos demais Estados da Federação e suas principais vias de trânsito são aéreas e fluviais, vislumbra-se a necessidade de contratação de serviços especializados no fornecimento, agenciamento e gerenciamento de passagens aéreas que façam a mediação entre a PRODAM e as empresas locais que realizam o transporte de passageiros.

3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. Menor preço, considerando, para fins de julgamento, o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** pela prestação dos serviços de agenciamento de viagens, em reais (R\$).

4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

4.1. A contratação da prestação dos serviços de que trata o subitem 1.1. reger-se-á pelo seguinte legislação no que couber:





Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

- a) Lei nº 13.303/2016;
- b) Demais legislações pertinentes.

5. ESTIMATIVA DE DESPESA

5.1. Tomando como base a média das despesas realizadas nos exercício de 2019, para estimativa das passagens nacionais e regionais, considerando-se a expansão da PRODAM, a evolução de passagens aéreas emitidas e a necessidade da participação de colaboradores em atividades administrativas inerentes aos cargos ou de atividades de capacitação/qualificação que podem ocorrer em diversas cidades do Brasil ou ainda no Exterior, a PRODAM tem como estimativa de custo, o valor total anual de aproximadamente **R\$ 64.500,00 (sessenta e quatro mil e quinhentos reais)**, ou seja, será o **VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (VEC)**, distribuídos conforme apresentado na Tabela 01 abaixo.

Item	Descrição/ especificação	UNID	Quantidade estimada de serviços / Anual	Valor médio unitário	Preço estimado em Reais / Anual
1	Passagem aérea Nacional/Regional	UNID	15	R\$ 3.300,00 (valor médio do bilhete com a taxa de embarque)	R\$ 49.500,00
2	Passagem Internacional	UNID	3	R\$ 4.500,00 (valor médio do bilhete com a taxa de embarque)	R\$ 13.500,00
3	Seguro viagem assistência internacional	UNID	3	R\$ 500,00	R\$ 1.500,00
R\$ TOTAL					R\$ 64.500,00

5.2. Por se tratar de mera estimativa de gastos, o valor informado no subitem 5.1 acima não se constitui, sob hipótese alguma, em compromisso futuro para a contratante, razão pela qual não poderá ser exigido nem considerado como valor para



pagamento mínimo, **podendo sofrer acréscimos ou supressões**, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, sem que isso justifique qualquer indenização à CONTRATADA;

6. DA PROPOSTA

6.1. A PROPONENTE deverá apresentar em sua proposta a **TAXA DE AGENCIAMENTO (TA)** ofertada pela prestação do serviço de Agenciamento de Viagens, em reais (R\$), que deverá ser única, independentemente dos valores das tarifas aéreas, de se tratar de passagem aérea nacional ou internacional, e da quantidade de bilhetes de passagens aéreas emitidos, conforme ANEXO 01-A – Tabela de Proposta de Preço.

6.1.1. Será admitida, logo, será possível ofertar, Taxa de Agenciamento com valor igual ou inferior a R\$ 0,00 (zero reais).

6.2. O critério de julgamento, conforme apresentado no item 3.1. será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, e esse valor deverá ser apresentado na Tabela de Proposta de Preço, conforme a fórmula 1 a seguir:

$$\text{PREÇO GLOBAL} = \text{VEC} + (\text{QEV} \times \text{TA})$$

Em que:

VEC = Valor Estimado da Contratação, conforme item 5.1. **R\$ 64.500,00**

QEV = Quantidade Estimada de Viagens (18), conforme Tabela 01.

TA = Taxa de Agenciamento, em reais (R\$), conforme item 6.1.

6.3. A Taxa de Agenciamento (TA) será escolhida livremente pelo PROPONENTE, devendo, na sua definição, o PROPONENTE considerar todos os componentes do custo e o lucro pretendido. Portanto, a proposta apresentada e os lances formulados incluem todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do serviço objeto desta Licitação.

6.4. A título de exemplo, considerando-se que o PROPONENTE ofertasse a Taxa de Agenciamento (TA) no valor de R\$ 0,00 (zero reais) e que o valor estimado, pela PRODAM, é de **R\$ 64.500,00 (sessenta e quatro mil e quinhentos reais)**. O **PREÇO GLOBAL** ofertado pelo PROPONENTE equivaleria a **R\$ 64.500,00 (sessenta e quatro mil e quinhentos reais)**.

6.5. Ainda a título de exemplo, considerando-se que o PROPONENTE ofertasse o a Taxa de Agenciamento (TA) de - R\$ 100,00 (desconto de cem reais) e que



o valor estimado, pela PRODAM, é **R\$ 64.500,00 (sessenta e quatro mil e quinhentos reais)**. O PREÇO GLOBAL ofertado pelo PROPONENTE equivaleria a:

PREÇO GLOBAL = **R\$ 64.500,00** + 18 x (-100) = R\$ 62.600,00

7. DOS SERVIÇOS

7.1. Para a execução dos serviços, a empresa contratada deverá atender, conforme segue:

a) Fornecer passagens de toda e qualquer companhia aérea nacional e internacional, podendo ocorrer a preferência por uma empresa específica, na data e hora pré-estabelecidos, inclusive, retorno, no prazo máximo de **2 (duas) horas** após o envio da **Requisição de Passagem Aérea**;

b) Emitir os bilhetes de passagens aéreas com preços de tarifas normais e promocionais ou reduzidas quando forem oferecidas pelas empresas aéreas, buscando sempre empresas com tarifas mais vantajosas; (menor preço)

c) Fornecer para fora da praça do Estado do Amazonas, bilhetes de passagens através de PTA a ser entregue ou retirado em local a ser estipulado pelas partes;

d) Informar o código localizador de transmissão e a companhia aérea, no caso de PTA, sem nenhum custo adicional, inclusive por meio eletrônico (e-mail);

e) Prestar assistência aos servidores da PRODAM no desembarço de bagagens, quando solicitado antecipadamente.

8. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. CONDIÇÕES GERAIS

8.1.1. Emitir e comercializar passagens/bilhetes, no mínimo, das seguintes companhias aéreas: LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL e MAP;

8.1.2. Atender a CONTRATADA, via e-mail ou telefone, não excedendo o tempo previsto para aquisição de passagem aérea, previsto na alínea a do item 7.1. deste Termo de Referência.

8.1.3. A CONTRATADA deverá, após realizar a cotação, **com os preços praticados pelas companhias aéreas no momento da realização da cotação**, submetê-la à apreciação da PRODAM, por meio da Supervisão de Secretaria Geral, por e-mail (obrigatório) ou telefone, e após a escolha e aprovação, receberá retorno do referido órgão.

8.1.4. Após a reserva e/ou emissão, os dados do BILHETE DE PASSAGEM deverão ser encaminhados pela CONTRATADA a Unidade SoPROponente, por e-mail (obrigatório) ou telefone.

8.1.5. O **pedido de cotação** enviado à CONTRATADA deverá conter, no





Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PRODAM

mínimo:

- a) Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- b) Data prevista da partida;
- c) Data prevista do retorno;
- d) Cidade de origem;
- e) Cidade de destino;
- f) Período preferencial do voo;
- g) Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- h) Necessidade de despacho de bagagens;
- i) Eventual deficiência do passageiro, caso haja.

8.1.6. A **Requisição de Passagem Aérea** enviada à CONTRATADA deverá conter, no mínimo, além do itens presentes no pedido cotação citado no item anterior:

- a) Nome completo beneficiário da viagem;
- b) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- c) Dados do visto, no caso de viagem internacional;

8.2. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS

Este serviço compreende:

8.2.1. **Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

a) Não houver opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a PRODAM;

8.2.2. **Cotação:** 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, apresentando à SOPROPONENTE na forma de **MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS**, em até **1 (uma) hora** após o pedido.

8.2.3. 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) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

8.2.4. **Reserva:** a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá





ser realizada pela CONTRATADA, conforme regras de cada companhia aérea, discriminada por TRECHO com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

8.2.4.1. A CONTRATADA apresentará por e-mail (obrigatório) ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para o SOPROPONENTE, visando à necessária aprovação.

8.2.5. **Emissão:** após análise da cotação por parte da CONTRATANTE, será realizada a emissão pela CONTRATADA, em até **2 (duas) horas** após o envio da **Requisição de Passagem Aérea** feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

8.2.5.1. Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

8.2.5.2. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA a PRODAM, via e-mail, para conferência e respectivo e envio para o passageiro.

8.3. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS

8.3.1. A alteração do 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 a PRODAM.

8.3.2. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pelo CONTRATANTE, por e-mail (obrigatório) ou telefone, com discriminação por trecho.

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

8.3.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

8.3.5. Logo 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 dos quais o CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por passageiro.

8.3.6. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 8.2.5., relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de **reembolso**. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PRODAM

- 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.

8.3.7. 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.

8.4. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

8.4.1. **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.

8.4.2. **Cotação:** 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, apresentando à SOPROPONENTE na forma de **MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS**, em até **1 (uma) hora** após o pedido.

8.4.3. 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) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE

8.4.4. **Reserva:** a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA, conforme regras de cada companhia aérea, discriminada por TRECHO, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

8.4.4.1. A CONTRATADA apresentará por e-mail (obrigatório) ou telefone, a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para o ÓRGÃO SOPROPONENTE, visando à necessária aprovação.

8.4.5. Além da escolha dos voos, a CONTRATANTE deve informar à CONTRATADA todos os dados constantes do subitem 8.1.5 deste TR para a criação da

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR

Instagram: @prodam_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>

Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

reserva.

8.4.6. **Emissão:** após análise da cotação por parte da CONTRATANTE, será realizada a emissão pela CONTRATADA, em até **2 (duas) horas** após o envio da **Requisição de Passagem Aérea** feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

8.4.6.1. Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa; havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

8.4.6.2. Informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido serão enviadas pela CONTRATADA a Unidade SoPROPONENTE, para conferência e envio ao passageiro.

8.5. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

8.5.1. 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 a PRODAM.

8.5.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela CONTRATANTE, por e-mail (obrigatório) ou telefone, discriminadas por trechos.

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

8.5.4. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pelo CONTRATANTE, por e-mail (obrigatório) ou telefone, com discriminação por trecho.

8.5.5. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

8.5.6. Logo 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 dos quais o CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por passageiro.

8.5.7. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 8.2.5., relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de **reembolso**. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:

e) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

f) Valor pago;

g) Valor da multa;

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>
Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



h) Valor do crédito.

8.5.8. No caso de reembolso de SEGURO VIAGEM, o relatório deverá conter ainda: o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice ou voucher, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.

8.5.9. 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.

8.6. SEGURO VIAGEM

8.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, em até 2 (duas) horas após a formalização da demanda por e-mail (obrigatório), no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, em forma de **MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS**, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

8.6.2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de **2 (duas) horas** após autorização pela CONTRATANTE.

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

8.6.4. Será devido a CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

8.7. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

8.7.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda:

8.7.1.1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

8.7.1.2. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de **1 (uma) hora**, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível de acordo com as regras da companhia aérea.

8.7.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de





reembolso.

8.7.2. **Cancelamento originado de demanda de alteração:** ocorre em duas situações:

a) Analisadas as cotações citadas nos subitens 8.3.1. e 8.5.1., a CONTRATANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;

b) Inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

8.7.3. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

8.7.4. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail (obrigatório) ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

8.8. REEMBOLSO

8.8.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea, o reembolso dos valores dos quais o CONTRATANTE tem direito.

8.8.2. 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 NO-SHOW.

8.8.3. 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, sendo dado em forma de DESCONTO na fatura subsequente.

8.8.4. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes das requisições, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados 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;

d) Valor do crédito.

8.8.5. 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





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PRODAM

conferência.

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

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

9. DAS OBRIGAÇÕES

9.1. Além das responsabilidades resultantes da Lei nº 10.520/2002 e da Lei nº 13.303/2016 e demais legislações pertinentes, constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Executar fielmente o contrato, de acordo com as Cláusulas avençadas;
- b) Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da contratante, cujas atribuições se obriga a atender prontamente;
- c) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
- d) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- e) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;
- f) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa, ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento do contratante;
- g) Executar os serviços objeto do contrato, através de pessoas idôneas, com capacitação profissional, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções causem ao contratante, podendo o mesmo solicitar a substituição daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente ou cuja capacitação técnica seja insuficiente;
- h) Arcar com os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como os tributos resultantes do cumprimento do contrato;
- i) Comunicar à fiscalização do contratante, por escrito, quando verificar quaisquer condições inadequadas à execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- j) Manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto para tratar com o CONTRATANTE;
- k) Comprovar a CONTRATANTE que solicitou as companhias aéreas o reembolso,

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR

Instagram: @prodam_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>

Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

pelo preço equivalente ao valor impresso, qualquer passagem não utilizada, que este venha a lhe devolver, inclusive em decorrência da rescisão ou extinção do contrato;

l) Reembolsar, pontualmente, as empresas aéreas, independentemente da vigência do contrato, não respondendo o CONTRATANTE solidária ou subsidiariamente por este reembolso, que é de inteira responsabilidade da contratada;

m) Manter atualizada a relação das empresas de viagem filiadas ao sistema e com as quais mantenha contrato: convênio/contrato, informando periodicamente ao contratante as inclusões e/ou exclusões;

n) Emitir relatórios dos serviços prestados quando solicitado pela PRODAM;

o) Não interromper o serviço por mais de 2 (duas) horas, salvo caso fortuito ou força maior, sob pena de rescisão do Contrato e multa estabelecida na Minuta do Contrato.

9.2. O CONTRATANTE obriga-se a:

a) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de servidor ou comissão designados para tal mister;

b) Permitir o livre acesso dos empregados da contratada às dependências do contratante para tratar de assuntos pertinentes aos serviços contratados;

c) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com o contrato;

d) Proceder ao pagamento do contrato, na forma e no prazo pactuado;

e) Comunicar, em tempo hábil, à contratada, a quantidade de bilhetes a serem fornecidos, indicando trechos e locais, mediante prévia emissão de Requisição de Passagem Aérea, numeradas em sequência e devidamente assinada pela autoridade competente;

f) Proporcionar todas as condições necessárias ao bom andamento da prestação dos serviços contratados;

10. DO PRAZO DO CONTRATO

10.1. O prazo do Contrato a ser firmado com o PROPONENTE vencedor será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos limitada a 60 (sessenta) meses.

10.2. A PRODAM poderá rescindir o Contrato amparado nas regras estabelecidas respeitado o prazo de 30 (trinta) dias, sempre que ocorrer interesse da Administração;

11. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>
Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PRODAM

11.1. O valor estimado da contratação dos serviços pelo prazo de 12 (doze) meses para cobertura de emissão de bilhetes de passagens aéreas interestaduais, intermunicipais e internacionais está estimado em **R\$ 64.500,00 (sessenta e quatro mil e quinhentos reais)**.

12. DA TAXA FIXA SOBRE O AGENCIAMENTO DO SERVIÇO (EM R\$)

12.1. A Contratada deverá indicar a taxa em R\$ do valor unitário para o agenciamento do serviço ora contratado.

13. DO REAJUSTE

13.1. O valor da Taxa de Agenciamento (Remuneração do Agente de Viagem-RAV) será reajustado, por apostila, a cada 12 (doze) meses, contados da data da proposta, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou naquele que o vier a substituir.

13.1.1. Não será aplicada qualquer espécie de reajuste ao contrato caso a proposta da CONTRATADA consigne RAV igual ou inferior a 0 (zero).

14. DO FATURAMENTO

14.1. As passagens emitidas, tanto com tarifas normais, quantos as promocionais ou reduzidas serão faturadas com periodicidade mensal;

14.2. A fatura deverá conter o percentual de desconto sobre os bilhetes de passagens aéreas nacionais, independente de preço promocional oferecido pelas companhias aéreas;

14.3. O valor dos bilhetes ou trecho não utilizados ou cancelados, serão solicitados as companhias aéreas pela CONTRATADA dentro do prazo legal, contados da data da solicitação do reembolso pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deduzirá do reembolso o valor decorrente dos encargos inerentes ao cancelamento do bilhete em que deu causa, tais como: multa aplicada pela empresa aérea pelo cancelamento do bilhete, impostos, em caso de já ter sido faturado o bilhete ou trecho cancelado.

14.4. As faturas correspondentes às passagens aéreas deverão conter os seguintes dados:

- Número da requisição do bilhete;
- Identificação do bilhete (número, transportadora e o trecho);
- Nome do passageiro;
- Custo do bilhete;
- Valor bruto da fatura;

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR

Instagram: @prodam_am

Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500

Whatsapp: (92) 99115-9496

sacp@prodam.am.gov.br

Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.

Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>

Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

- f) Valor correspondente à taxa de desconto;
- g) Valor da taxa de embarque;
- h) Valor líquido da fatura;
- i) Cópia do bilhete de passagem.

14.5. As faturas deverão ser emitidas em moeda corrente nacional.

15. DO PAGAMENTO

15.1. Os pagamentos serão creditados em favor da CONTRATADA, por meio de depósito bancário, devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade, CNPJ e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, após a aceitação e atesto da nota fiscal/fatura.

15.2. Os pagamentos serão efetuados após a apresentação, ao setor competente da CONTRATADA, da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços/fatura devidamente atestada pela Supervisão de Secretaria Geral, desde que cumpridas todas as condições pactuadas.

15.3. Deverão estar desmembrados o valor das passagens do valor cobrado pelo serviço de agenciamento por passagem emitida (valor final apresentado na disputa do certame).

16. ORIGEM DOS RECURSOS FINANCEIROS

16.1. Os recursos necessários para manter a despesa a ser contratada correrão por Recursos Próprios da PRODAM.

17. MATRIZ DE RISCO

A seguir, seguem discriminados os riscos inerentes à contratação do objeto do TR.

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>
Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa / Penalidade
Ausência de documentação legal durante a prestação dos serviços.	Alto	CONTRATADA / CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Não cumprimento de cláusulas contratuais.	Alto	CONTRATADA / CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Aquisição de passagem em preço acima do cotado, devido à demora na compra por parte da CONTRATADA.	Alto	CONTRATADA	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Aquisição de passagem aérea diferente da descrita na Requisição de Passagem Aérea.	Alto	CONTRATADA	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Descumprimento dos prazos na execução dos serviços.	Médio	CONTRATADA	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Indisponibilidade dos Serviços por tempo excessivo (E-mail e telefone).	Médio	CONTRATADA	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Cobranças de TAXA DE AGENCIAMENTO diferentes da contratada.	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Glosa no valor da diferença percebida.
Envio de faturas fora da periodicidade.	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Envio de fatura conforme descrição no item 14.1 do TR
Impossibilidade de aquisição de passagens de determinada companhia aérea.	Baixo	CONTRATADA	No ato da aquisição.	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.

Legenda:

Impacto alto: suspensão total do serviço por um turno ou mais. A PRODAM poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

Impacto médio: somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A PRODAM poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

Impacto baixo: o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A CONTRATANTE não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

Quanto ao disposto nas alíneas “b” e “c” do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), não há, identificada neste TR, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade da **CONTRATADA** para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. A Administração poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, aplicar as seguintes sanções à CONTRATADA:

18.1.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

18.1.2. Multa referente ao valor integral em caso de diferença de preço que gere ônus para a Administração, quando não atendido o prazo de aquisição da passagem aérea conforme estabelece alínea a do item 7.1 deste Termo de Referência;

18.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM, não superior a 02 anos;

18.1.4. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso da entrega do objeto advir de caso fortuito ou motivo de força maior, ambos aceitos pela PRODAM.

Manaus, 11 de julho de 2025

Maria Amélia Gadelha de Oliveira
Supervisora da Secretaria de Geral

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>
Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

ANEXO 1-A

Tabela de Proposta de Preços

DESCRIÇÃO	VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (VEC)	QUANTIDADE E ESTIMADA DE VIAGENS (QEV)	TAXA DE AGENCIAMENTO, EM REAIS (TA)	PREÇO GLOBAL
Emissão de Passagens aéreas para os colaboradores da PRODAM.	R\$ 64.500,00	18		

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.

PRODAM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/P540.A4CB.1618.8D2A/908B4871>
Código verificador: **P540.A4CB.1618.8D2A** CRC: **908B4871**