

TERMO DE REFERÊNCIA – PASSAGENS AÉREAS

Anexo II do Edital de Chamamento Público para Credenciamento nº 04/2026

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços continuados de agenciamento de viagens, compreendendo assessoria, pesquisa, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e, quando necessário, internacionais, incluindo a marcação de assento e o reembolso de bilhetes aéreos, destinados ao atendimento das necessidades de deslocamento de servidores municipais e autoridades em viagens oficiais no âmbito do Município.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de garantir o agendamento, a emissão e o gerenciamento de passagens aéreas para servidores e autoridades em viagens oficiais do Município de Rosário do Sul/RS, essenciais ao cumprimento de atividades administrativas, legais e institucionais.
- 2.2. A Administração Municipal não dispõe de estrutura interna, sistemas ou pessoal especializado para realizar com eficiência as etapas de pesquisa, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso, o que torna indispensável a contratação de agência especializada, assegurando agilidade, economicidade e transparência.
- 2.3. O serviço profissional de agenciamento contribui para a eficiência administrativa, reduzindo esforços internos e mitigando riscos decorrentes de imprevistos, com suporte técnico contínuo e segurança das informações.

3. DA TERMINOLOGIA

- 3.1. Para o fiel cumprimento dos serviços contratados, serão adotadas as seguintes definições:

Assessoria: suporte técnico e operacional relacionado à viagem, incluindo orientações tarifárias e resolução de imprevistos.

Pesquisa: levantamento das opções disponíveis no mercado para o trecho solicitado.

Cotação: apresentação de propostas de voos disponíveis, com transparência e competitividade.

Reserva: bloqueio provisório de assentos até a emissão dos bilhetes.

Emissão: concretização da compra e geração do bilhete aéreo.

Marcação de assento: seleção prévia de assentos conforme disponibilidade e preferência do passageiro.

Remarcação: alteração de dados ou horários dos bilhetes emitidos.

Cancelamento: anulação do bilhete emitido, com os efeitos definidos pela companhia aérea.

Endosso: transferência do bilhete entre companhias aéreas, quando necessário.

Reembolso: restituição parcial ou total de valores pagos, conforme regras tarifárias.

Fornecimento de passagens aéreas: concretização da compra e disponibilização do bilhete ao passageiro.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Para fins quantitativos, foi realizada análise dos valores despendidos com passagens aéreas no ano de 2025, com base no histórico de demandas atendidas no período (média de 2 a 4 viagens anuais), acrescido de margem de segurança de 15% (quinze por cento) para variações de demanda, conforme detalhado no Anexo I – Estudo Técnico Preliminar, item 5, resultando na quantidade estimada de 5 (cinco) passagens/ano:

Item	Descrição	Qtd.	Valor máx./passagem	Valor estimado/anual
1	Contratação de serviços continuados de agenciamento de viagens, abrangendo assessoria, pesquisa, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas, incluindo marcação de assento e reembolso de bilhetes aéreos. Trecho Porto Alegre/RS – Brasília/DF – Porto Alegre/RS.	5	R\$ 5.371,26	R\$ 26.856,30

4.2. A quantidade indicada é estimativa de consumo, já incorporada a margem de segurança de 15%, não se obrigando a Administração à aquisição total do estimado.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

5.1. Responsabilidade pela Emissão de Bilhetes: a Credenciada é responsável pelos serviços de emissão, incluindo análise e suporte na escolha das melhores opções de voos, apresentando alternativas quando não houver voo direto ou com duração razoável.

5.2. Solicitações de Serviços e Cotações: o Município indicará trechos, datas e demais detalhes necessários. A Credenciada deverá apresentar, no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis, cotação detalhada contendo empresa aérea, cidades de origem e destino, duração do voo e das escalas, valor do bilhete, data e horário, aeroportos de embarque/desembarque e condições tarifárias.

5.3. Solicitação e Confirmação de Reservas: solicitadas pela unidade requisitante via e-mail, com base nas cotações aprovadas, mediante autorização expressa do órgão solicitante.

5.4. Emissão de Bilhetes: seguirá rigorosamente os dados aprovados na cotação. Após a emissão, a Credenciada informará o código localizador, enviará o bilhete eletrônico com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas antes do voo e prestará suporte contínuo ao passageiro.

5.5. Alterações de Bilhetes: em caso de imprevistos, a Credenciada realizará novas cotações e reservas, priorizando a solução mais vantajosa para o Município.

5.6. Reembolso por Alterações e Cancelamentos: a Credenciada solicitará imediatamente o reembolso junto à companhia aérea, documentando por notas de crédito e comprovantes discriminados.

5.7. No-show e Alterações Unilaterais: os bilhetes cancelados por no-show ou alteração unilateral da companhia serão reembolsados integralmente ao Contratante, sem multas ou encargos, conforme normas da ANAC.

5.8. Emissão de Nota Fiscal Eletrônica: obrigatória para todas as transações, vedada a emissão de cupons fiscais.

5.9. Suporte e Central de Atendimento: Central de Atendimento permanente e ininterrupta (24/7), por múltiplos canais, para cancelamentos, alterações, reembolsos e demais ocorrências.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Encaminhar solicitações de cotações e reservas de forma clara e objetiva.
- 6.2. Analisar as cotações e aprovar a de melhor relação custo-benefício.
- 6.3. Fornecer autorização formal para emissão dos bilhetes.
- 6.4. Garantir que as informações repassadas sejam precisas, completas e tempestivas.
- 6.5. Monitorar a execução dos serviços prestados.
- 6.6. Informar prontamente alterações nas demandas solicitadas.
- 6.7. Realizar inspeções, quando necessário.
- 6.8. Nomear Gestor e Fiscal de Contrato.
- 6.9. Aplicar sanções administrativas e contratuais cabíveis.
- 6.10. Efetuar a liquidação do empenho e o pagamento à Credenciada.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Realizar os serviços de cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso, com qualidade, pontualidade e eficiência.
- 7.2. Apresentar as cotações solicitadas em até 4 (quatro) horas úteis, salvo prazo diverso previamente acordado, refletindo condições reais e atualizadas do mercado.
- 7.3. Disponibilizar Central de Atendimento ininterrupta (24/7).
- 7.4. Prestar assistência direta ao passageiro em cancelamentos, alterações, no-show ou remarcações.
- 7.5. Enviar ao Contratante as informações do bilhete emitido.
- 7.6. Requerer formalmente os reembolsos devidos.
- 7.7. Garantir a confidencialidade das informações, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- 7.8. Atender prontamente às exigências do Fiscal do Contrato.
- 7.9. Responsabilizar-se por tributos, encargos e demais custos da execução.
- 7.10. Designar representante ou preposto durante toda a execução.
- 7.11. Manter válidos os requisitos de habilitação durante a vigência.
- 7.12. Não exigir quantidade mínima de solicitações.

8. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. A fiscalização ficará a cargo de representante da Administração, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021, competindo-lhe conferir as especificações e dirimir dúvidas.
- 8.2. A fiscalização não eximirá a Credenciada de responsabilidade por danos, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

9. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Não será celebrado contrato administrativo para os serviços de agenciamento; a aquisição será pontual, sempre com a empresa de menor cotação válida, nos termos do art. 95 da Lei nº 14.133/2021.
- 9.2. A formalização se dará por Nota de Empenho.
- 9.3. O credenciamento não se confunde com a contratação, que ocorrerá por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.
- 9.4. A contratação somente poderá ocorrer durante o período de vigência do Edital.
- 9.5. A Nota de Empenho será emitida após análise e aprovação da cotação mais vantajosa.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1. Não será admitida, em nenhuma hipótese, a subcontratação total dos serviços. A Credenciada é integralmente responsável pela execução direta, nos termos do art. 79, parágrafo único, inciso V, da Lei nº 14.133/2021.

11. DAS SANÇÕES

- 11.1. Em caso de inexecução parcial ou total, erro ou mora, garantida a prévia defesa, a Contratada estará sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 204/2022, sem prejuízo de responsabilidades civil e criminal.

12. DA VIGÊNCIA E DA DENÚNCIA DO EDITAL

- 12.1. O presente Edital terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação.
- 12.2. Durante a vigência, o credenciamento ficará permanentemente aberto a novos interessados, conforme art. 79, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.
- 12.3. É assegurada a qualquer das partes a denúncia do Termo de Credenciamento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 79, parágrafo único, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

13. DA ESCOLHA DA CREDENCIADA

- 13.1. A Administração encaminhará simultaneamente a todas as empresas credenciadas o pedido de cotação. As empresas terão o prazo de 4 (quatro) horas úteis para envio das propostas, sob pena de exclusão da etapa de escolha.
- 13.2. Será selecionada a proposta de menor valor. A Administração formalizará a contratação via inexigibilidade de licitação, anexando a documentação ao processo.
- 13.3. Em caso de empate, prevalecerá a empresa que enviou a proposta em menor tempo.

14. DA MODALIDADE DE CREDENCIAMENTO

14.1. A modalidade utilizada é o Credenciamento, em conformidade com o art. 79, caput, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, aplicável a mercados fluidos, cuja definição legal (art. 79, parágrafo único, inciso II) cita expressamente as passagens aéreas como exemplo.

14.2. O mercado de transporte aéreo apresenta oscilações frequentes de tarifas, o que exige flexibilidade e agilidade, tornando o credenciamento a modalidade mais adequada.

14.3. O credenciamento será realizado por chamamento público, com apresentação de documentação comprobatória de capacidade técnica e regularidade fiscal pelos interessados.

15. DO TRATAMENTO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

15.1. Nos termos do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, aplicam-se, em regra, os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

15.2. Por se tratar de contratação decorrente de inexigibilidade de licitação (art. 74, IV, e art. 79 da Lei nº 14.133/2021), não se aplica o tratamento diferenciado previsto na LC nº 123/2006, nos termos do art. 49, inciso IV, dessa mesma Lei Complementar, permanecendo assegurada a ampla participação de fornecedores de qualquer porte que atendam às condições do Edital.

16. DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

16.1. Conforme art. 8º, §2º, do Decreto Municipal nº 204/2022, é obrigatória a elaboração de Estudo Técnico Preliminar, que integra este processo como Anexo I.

17. DA HABILITAÇÃO E DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA EMPRESA

Qualificação Jurídica

17.1. Cadastro no Cadastur, sistema administrado pela EMBRATUR, obrigatório para agências de viagens e operadores turísticos.

Qualificação Técnica

17.2. Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução de objeto de características iguais ou semelhantes.

18. DA MEMÓRIA DE CÁLCULO

18.1. Conforme previsto no art. 79, parágrafo único, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, no momento da efetiva contratação a Administração deverá registrar as cotações de mercado vigentes.

19. DA FORMA DE PAGAMENTO

19.1. O pagamento será realizado mediante transferência bancária ou boleto bancário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário do voo.

19.2. A Credenciada emitirá NF-e acompanhada de relatório detalhado, incluindo discriminação das passagens, tarifas e dados exigidos pela IN RFB nº 1.234.

19.3. Os pagamentos serão realizados após conferência e validação da documentação e conformidade dos serviços prestados.

19.4. As despesas correrão à conta de dotação orçamentária específica, prevista no orçamento anual.

20. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

20.1. Toda alteração nos serviços deverá ser previamente comunicada à comissão de fiscalização.

20.2. A execução do objeto obedecerá integralmente às condições deste Termo, do Edital e demais anexos.

Rosário do Sul/RS, 27 de julho de 2026.