

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço continuado de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com atendimento via sistema eletrônico ou plataforma web, suporte operacional, emissão de bilhetes, gestão de reservas e intermediação junto às companhias aéreas, durante 12 (doze) meses, conforme demanda institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com atendimento via sistema eletrônico (plataforma web ou similar), suporte operacional, emissão de bilhetes, gestão de reservas e intermediação junto às companhias aéreas, durante 12 (doze) meses**, conforme demanda institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva, por padrões usuais de mercado e de natureza continuada, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.2.1. Quadro resumido do objeto:

LOTE	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UND DE MEDIDA	QTD ESTIMADA
ÚNICO	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com atendimento via sistema eletrônico ou plataforma web, suporte operacional, emissão de bilhetes, gestão de reservas e intermediação junto às companhias aéreas, durante 12 (doze) meses, conforme demanda institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	SERVIÇO	574

1.2.2. Quadro resumido do objeto – complementar:

QUANTIDADE ESTIMADA DE BILHETES	VALOR MÉDIO UNITÁRIO DO BILHETE	VALOR TOTAL ESTIMADO	PERCENTUAL MÍNIMO DE DESCONTO ESTIMADO
574	R\$ 2.095,45	R\$ 1.202.788,30	11,9%

1.2.3. Quadro de anexos:

ANEXO	DESCRIÇÃO
I	TERMO DE NOMEAÇÃO DO PREPOSTO
II	TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
III	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
IV	MODELO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA
V	RELATÓRIO DE PESQUISA DE PREÇO

2. PRAZO DE VIGÊNCIA

2.1. O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, sendo permitida a prorrogação, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência atendem à necessidade institucional de intermediação e gestão de passagens aéreas nacionais e internacionais, garantindo o deslocamento adequado de magistrados, servidores, colaboradores e convidados oficiais do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, quando em missão institucional. A execução indireta do objeto mostra-se mais conveniente e econômica, considerando os recursos técnicos e

operacionais requeridos, além da expertise necessária na intermediação junto às companhias aéreas.

3.2. Conforme demonstrado nos Estudos Técnicos Preliminares, tal entendimento encontra amparo nas diretrizes de governança e eficiência administrativa do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, estando alinhado às metas e objetivos do seu Planejamento Estratégico Institucional.

3.3. A fundamentação da contratação, incluindo o detalhamento da necessidade e a justificativa para os quantitativos estimados de bilhetes aéreos, encontra-se descrita e detalhada nos Estudos Técnicos Preliminares, os quais integram este Termo de Referência como apêndice.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1. A contratação de empresa especializada para prestação continuada de **serviço de agenciamento de passagens aéreas**, com atendimento eletrônico via plataforma web, suporte técnico, emissão, cancelamento, remarcação de bilhetes e gestão de reservas, permite que o TJCE atue com maior eficiência e agilidade na organização dos deslocamentos oficiais, assegurando economia, rastreabilidade e controle das despesas públicas com viagens.

4.2. Ademais, a solução proposta contribui diretamente para o cumprimento do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2030, especialmente no que tange à promoção da gestão eficiente de recursos, à valorização dos magistrados e servidores e ao fortalecimento da articulação interinstitucional. O serviço contratado representa, portanto, um instrumento de apoio logístico imprescindível à consecução das atividades finalísticas e de representação institucional do Poder Judiciário estadual.

4.3. Ressalta-se que a solução contempla **todo o ciclo de vida da prestação dos serviços**, desde o atendimento das solicitações por meio eletrônico, passando pela execução das emissões, remarcações e cancelamentos de passagens, até o fornecimento de relatórios gerenciais, suporte técnico e atendimento personalizado, assegurando rastreabilidade, segurança, economia de tempo e eficiência administrativa.

4.4. Em suma, os serviços de agenciamento de passagens aéreas descritos neste Termo de Referência demonstram-se como a alternativa mais adequada para atender à necessidade institucional de deslocamentos a serviço do TJCE, garantindo previsibilidade, economicidade, controle e conformidade legal, além de contribuir para a realização de eventos, reuniões, cursos e compromissos oficiais que reforçam o papel do Judiciário na promoção da justiça e da cidadania.

5. REQUISITOS BÁSICOS PARA A CONTRATAÇÃO

5.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá possuir aptidão comprovada para a execução dos serviços de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, mediante disponibilização de sistema eletrônico ou plataforma web, com suporte operacional e atendimento remoto, em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

5.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá assegurar a plena capacidade técnica e tecnológica para a emissão de bilhetes eletrônicos, gestão de reservas, remarcações, cancelamentos, reembolsos e intermediação junto às companhias aéreas, de acordo com as demandas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE.

5.3. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá possuir capacidade e disponibilidade para emitir **notas fiscais eletrônicas de serviços**, em conformidade com a legislação tributária aplicável.

5.4. Nos casos em que as atividades dependam de autorização prévia, credenciamento ou registro junto a órgãos reguladores e companhias aéreas, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** será responsável pela regularização e manutenção dessas licenças ou registros, inclusive junto à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao Ministério do Turismo (CADASTUR) e, quando aplicável, à International Air Transport Association – IATA.

5.5. Como condição prévia à assinatura do contrato e para sua manutenção, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá comprovar:

5.5.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

5.5.2. Não ter sido condenada, a empresa ou seus dirigentes, por infringir a legislação relativa ao combate à discriminação de raça ou gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho análogo ao escravo, em conformidade com os artigos 1º e 170 da Constituição Federal, artigo 149 do Código Penal, Decreto nº 5.017/2004 (Protocolo de Palermo) e Convenções da OIT nº 29 e nº 105;

5.5.3. Cumprimento da política de empregabilidade prevista no artigo 93 da Lei nº 8.213/1991, devendo apresentar comprovação documental no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual;

5.5.4. Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, incluindo a apresentação de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, em consonância com a legislação vigente.

5.6. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá garantir que o sistema eletrônico ou plataforma web disponibilizado:

5.6.1. opere em ambiente seguro, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**;

5.6.1.1. permita acesso em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados;

5.6.1.2. possibilite ao TJCE relatórios gerenciais e de auditoria, contendo informações sobre reservas, emissões, cancelamentos, valores de passagens, descontos aplicados e taxas cobradas, de modo a assegurar a rastreabilidade e a transparência dos serviços prestados;

5.6.1.3. disponha de recursos de segurança da informação, redundância de dados e

registros de acessos (logs).

5.7. A comprovação da capacidade técnico-operacional da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** dar-se-á por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos do art. 67, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, em conformidade com as exigências previstas no item 20.2 deste Termo de Referência.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O início da execução do objeto deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos contados a partir da data de assinatura do contrato, mediante a disponibilização integral do sistema/plataforma de autoatendimento (selfbooking) e demais canais de suporte.

6.2. Os serviços compreendem o agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, abrangendo reserva, marcação, remarcação, cancelamento, endosso, emissão e reembolso de bilhetes, bem como assessoramento técnico para definição de melhores rotas, horários e tarifas disponíveis no mercado.

6.3. Os serviços deverão ser prestados pela **PRESTADORA DE SERVIÇOS** com a máxima qualidade, mediante observância das seguintes condições e periodicidades:

6.3.1. Plataforma e sistema eletrônico

6.3.1.1. Disponibilização de ferramenta online de autoatendimento (selfbooking), com funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive finais de semana e feriados;

6.3.1.2. Sistema web compatível com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), com logs de auditoria, controle de acessos e níveis de permissão;

6.3.1.3. Possibilidade de integração via API com sistemas internos do TJCE, para fins de gestão e auditoria;

6.3.1.4. Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos, contendo no mínimo: dados de voos, valores das passagens, taxas, descontos, cancelamentos, reembolsos, “no show” e histórico de utilização por usuário;

6.3.1.5. Funcionalidade para envio de bilhetes eletrônicos (e-ticket) e códigos localizadores por e-mail ou outro meio eletrônico seguro;

6.3.1.6. Disponibilização de ambiente de teste para aferição do sistema antes do início da execução contratual.

6.3.2. Atendimento e suporte

6.3.2.1. Disponibilização de atendimento remoto via telefone fixo, celular corporativo, e-mail e plataforma web;

6.3.2.2. Implantação de serviço de plantão 24h para atendimento em quaisquer horários incluindo finais de semana, feriados e períodos noturnos;

6.3.2.3. Disponibilização de preposto para tratar das demandas do contrato, no horário comercial (08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira).

6.3.3. Emissão e gestão de bilhetes

6.3.3.1. Emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, em até 2 (duas) horas úteis após autorização da Assessoria de Cerimonial do TJCE, salvo indisponibilidade comprovada da companhia aérea;

6.3.3.2. Envio imediato do e-ticket eletrônico ou código localizador ao usuário indicado;

6.3.3.3. Apresentação de alternativas viáveis quando não houver disponibilidade de voos no horário ou data solicitados;

6.3.3.4. Apoio técnico para definição do melhor roteiro, horário e tarifa, priorizando opções econômicas e promocionais compatíveis com a programação da viagem;

6.3.3.5. Reembolso de bilhetes cancelados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, deduzidas as multas previstas pelas companhias aéreas.

6.3.4. Procedimentos complementares

6.3.4.1. Realização de check-in antecipado para desembargadores(as), magistrados(as) e demais autoridades, sempre que solicitado;

6.3.4.2. Marcação de assentos, quando a companhia aérea disponibilizar a opção;

6.3.4.3. Gestão de créditos oriundos de passagens não utilizadas (“no show”), reaproveitando-os em favor do TJCE;

6.3.4.4. Elaboração de plano de viagem para deslocamentos internacionais, apresentando diferentes alternativas de itinerário, conexões e tarifas;

6.3.4.5. Disponibilização de canal de comunicação direta para emergências operacionais em aeroportos, com acionamento imediato da companhia aérea ou de medidas de contingência.

6.3.5. Relatórios gerenciais

6.3.5.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá fornecer, com periodicidade mínima mensal, relatórios contendo:

6.3.5.1.1. Relação das passagens emitidas, canceladas e remarçadas;

6.3.5.1.2. Valores das tarifas, taxas de embarque e descontos;

- 6.3.5.1.3. Histórico de utilização por usuário, rota, companhia aérea e centro de custo;
- 6.3.5.1.4. Economia gerada em função de tarifas promocionais ou negociações diretas;
- 6.3.5.1.5. Indicadores de desempenho, tais como tempo médio de emissão, tempo de resposta a solicitações e percentual de reembolsos concluídos no prazo.
- 6.3.5.1.6. Todas as atividades previstas deverão ser executadas, em regra, em regime ininterrupto (00h00 às 23h59, todos os dias da semana), atendendo também situações extraordinárias e emergenciais que venham a ser previamente ajustadas entre a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** e o **TJCE**.

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços deverão ser prestados de forma remota e presencial, conforme a natureza da demanda:

- 7.1.1.** A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá assegurar atendimento presencial sempre que solicitado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, mediante representante ou preposto devidamente autorizado, responsável por tratar de todas as questões administrativas e operacionais relativas à execução contratual, no horário comercial (08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira).
- 7.1.2.** O atendimento cotidiano poderá ser realizado por meios eletrônicos ou remotos (telefone, e-mail institucional ou plataforma digital própria), devendo a contratada garantir disponibilidade e pronta resposta. Caso necessário, a contratada deverá dispor de estrutura de apoio ou ponto de atendimento na cidade de Fortaleza/CE, ou, alternativamente, assegurar comparecimento presencial de seu preposto sempre que convocada pelo TJCE.

7.2. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará poderá demandar a prestação dos serviços de agenciamento de passagens aéreas para viagens originadas em quaisquer municípios do Estado do Ceará, incluindo a Capital, Região Metropolitana de Fortaleza e Interior, bem como em outras unidades da Federação e no exterior, desde que em locais que possuam estrutura aeroportuária capaz de oferecer tais serviços, devendo a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** assegurar a disponibilidade do agenciamento, por meio remoto, independentemente da localidade de origem da viagem.

7.3. O ambiente tecnológico disponibilizado pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá garantir acessibilidade aos usuários designados pelo TJCE em qualquer localidade, mediante acesso remoto, de forma segura, contínua e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

8. GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá assegurar a garantia integral da prestação dos serviços de agenciamento de passagens aéreas, incluindo a emissão, remarcação, cancelamento, reembolso e gestão de reservas, em conformidade com as normas da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, da International Air Transport Association – IATA, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, art. 26) e da legislação aplicável.

8.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema eletrônico ou plataforma web utilizada para autoatendimento (selfbooking), devendo garantir:

8.2.1. funcionamento contínuo e ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana);

8.2.2. atualização tecnológica e de segurança, assegurando conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018);

8.2.3. mecanismos de redundância e recuperação de dados em caso de falhas ou indisponibilidade;



8.2.4. suporte técnico remoto ou presencial sempre que solicitado pela área gestora do TJCE.

8.3. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá disponibilizar assistência técnica e operacional permanente, compreendendo:

8.3.1. atendimento remoto via telefone, e-mail e plataforma digital em regime ininterrupto (24h/dia, inclusive finais de semana e feriados);

8.3.2. plantão emergencial para solução de demandas urgentes, como cancelamentos ou alterações de voos fora do horário comercial;

8.3.3. preposto local em Fortaleza/CE para atendimento presencial de questões administrativas e contratuais.

8.4. Eventuais falhas na prestação dos serviços, no sistema eletrônico ou na intermediação junto às companhias aéreas deverão ser corrigidas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação formal do TJCE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

8.5. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** será responsável por todos os prejuízos decorrentes de falhas na execução dos serviços que resultem em danos diretos ou indiretos ao TJCE, assegurado o direito de aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

8.6. A garantia da qualidade e da continuidade dos serviços prestados deverá permanecer válida durante todo o período de vigência contratual, sendo condição essencial para a manutenção do ajuste.

9. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

9.1. Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos,

reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.

9.2. Estes critérios englobam:

- 9.2.1.** Considerando que o objeto desta contratação restringe-se à prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas, não há fornecimento de bens ou insumos por parte da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** que envolvam embalagens ou substâncias químicas. Ainda assim, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá observar, sempre que possível, as diretrizes de responsabilidade socioambiental aplicáveis à sua atividade, em especial quanto à redução de consumo de recursos, gestão adequada de resíduos administrativos e utilização de meios digitais em substituição a impressos. Ressalta-se que as práticas relacionadas ao uso de embalagens, substâncias e demais insumos vinculados à execução dos voos são de observância e responsabilidade exclusiva das companhias aéreas.
- 9.2.2.** Adoção de práticas que promovam a racionalização e economia no consumo de energia elétrica e água, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.
- 9.2.3.** Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de redução de desperdícios, poluição e considerações sociais, visando ao desenvolvimento sustentável.
- 9.2.4.** Implementação de programas de reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a inclusão social.
- 9.2.5.** Promoção da utilização de água de reuso ou outras fontes, como águas pluviais ou de poços certificados como isentos de contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, sempre que viável, visando a conservação dos recursos hídricos e a preocupação social com o acesso à água limpa.

9.2.6. Dessa forma, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

10. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

10.1. O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços refere-se à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional pelo realizado, seguindo os critérios definidos neste instrumento.

10.2. Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos objetos, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução prevista no artigo 144 da Lei nº 14.133/21, promovendo-se pagamento proporcional ao realizado, de modo a evitar superfaturamento e locupletamento.

10.3. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados, seja por não estarem nas previsões ou faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, seja por se situarem no nível mínimo destas, serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato.

10.4. Após terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** o instrumento “Medição de Serviços Prestados”, que conterá, no mínimo:

10.4.1. Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

10.4.2. Número do Contrato;

10.4.3. Partes Contratuais;

10.4.4.Síntese do objeto;

10.4.5.Listagem de ocorrências e medições;

10.4.6.Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.

10.5. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

10.6. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado. Para tanto, serão três indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INDICADOR Nº 01: PREPOSTO DA CONTRATADA

Finalidade	Garantir interlocutor direto para a gestão do contrato
Meta a cumprir	Manter preposto durante todo o período de execução contratual, atendendo a todos os critérios/exigências, garantindo sua substituição eventual ou definitiva, sempre que necessário
Instrumento de Medição	Fiscalização contratual
Forma de Acompanhamento	Visual e documental, pelo Fiscal do contrato e gestores de demanda
Periodicidade	Mensal
Ocorrências / Pontuação	Preposto deixar de responder e-mails por até 03 dias úteis consecutivos → 0,5 ponto por dia . Preposto deixar de responder e-mails entre 04 e 09 dias úteis consecutivos → 1,0 ponto por dia .

	<p>Preposto deixar de responder e-mails por 10 dias úteis ou mais consecutivos → 2,0 pontos por dia.</p> <p>Preposto não comparecer a reuniões agendadas, sem justificativa prévia → 2,0 pontos por ocorrência.</p>
--	---

INDICADOR Nº 02: SISTEMA/PLATAFORMA DE RESERVAS

Finalidade	Garantir o pleno funcionamento da plataforma/sistema eletrônico de reservas
Meta a cumprir	Assegurar disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) do tempo, com atualização em tempo real de tarifas, voos e reservas
Instrumento de Medição	Relatórios técnicos e registros de indisponibilidade
Forma de Acompanhamento	Fiscalização contratual e testes periódicos
Periodicidade	Diária
Ocorrências / Pontuação	<p>Indisponibilidade do sistema inferior a 12h → 0,5 ponto/dia</p> <p>Indisponibilidade superior a 12h → 1,0 ponto/dia</p> <p>Dados desatualizados (tarifas/voos sem atualização em até 24h) → 2,0 pontos/dia</p>

INDICADOR Nº 03: EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO

Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços de emissão, alteração e cancelamento de passagens
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados
Instrumento de Medição	Conferência documental e relatos de usuários
Forma de Acompanhamento	Fiscalização contratual e registros de atendimento
Periodicidade	Diária
Ocorrências / Pontuação	<p>Não atendimento a solicitações no prazo definido contratualmente (ex.: até 24h para emissões e 6h para alterações urgentes) → 1,0 ponto por ocorrência</p> <p>Emissão incorreta de bilhete (dados divergentes do solicitado) → 2,0 pontos</p>

	<p>por ocorrência</p> <p>Não disponibilização de opções de voos/tarifas conforme regras contratuais → 2,0 pontos por ocorrência</p> <p>Atraso no envio de relatório mensal de bilhetes emitidos/cancelados → 0,5 ponto/dia</p>
--	---

Pontuação Acumulada (Mensal)	Desconto Aplicado
2,0 a 5,0 pontos	0,5% de desconto
5,1 a 8,0 pontos	1% de desconto
8,1 a 11,0 pontos	2% de desconto
11,1 a 14,0 pontos	3% de desconto
14,1 a 16,0 pontos	4% de desconto
16,1 a 20,0 pontos	5% de desconto
20,1 a 25,0 pontos	7% de desconto
25,1 a 30,0 pontos	10% de desconto

Observação: O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5 pontos na contagem final.

10.7. Para aferição e anotação de resultados, o Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar tabelas próprias, contendo: Nº do processo, contrato, partes, total de ocorrências, datas, fator percentual, remuneração e conceito atribuído.

10.8. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

11. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA DE SERVIÇOS EM RELAÇÃO AO OBJETO

11.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Contrato, seus anexos e proposta apresentada, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

11.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, em conformidade com os artigos 12, 13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

11.1.2. Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que anteceda eventual dificuldade executiva, os motivos que impossibilitem o cumprimento das demandas solicitadas, apresentando comprovação e alternativas de solução, inclusive reacomodação de reservas ou voos.

11.1.3. Executar o contrato dentro dos prazos estipulados, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e nas quantidades demandadas pelo TJCE.

11.1.4. Atender prontamente, por meio de seu representante legal ou preposto designado, ao representante do TJCE, sempre que necessário discutir ajustes, dificuldades operacionais ou eventuais alterações contratuais.

11.1.5. Adotar todas as medidas preventivas no sentido de minimizar falhas, atrasos ou danos que comprometam a qualidade e tempestividade dos serviços prestados.

11.1.6. Reparar, corrigir, reemitir ou substituir, às suas expensas, os bilhetes de passagens emitidos com vícios, defeitos, dados incorretos ou falhas operacionais, respondendo inclusive pelos danos decorrentes de sua conduta culposa ou dolosa, independentemente da comprovação de culpa do TJCE.

11.1.7. Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos e por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e parafiscais de seus empregados inclusive adicionais de insalubridade, periculosidade, seguros, alimentação,



transporte, deslocamentos, treinamentos, hospedagem, taxas administrativas e quaisquer outras despesas necessárias à plena execução dos serviços.

- 11.1.8.** Assumir e reembolsar eventuais condenações judiciais de qualquer natureza que forem devidas a empregados pelo desempenho dos serviços objeto deste Termo de Referência, isentando o TJCE de qualquer vínculo ou ônus direto com trabalhadores, prestadores de serviços ou fornecedores relacionados à execução contratual.
- 11.1.9.A PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá nomear, formalmente, preposto responsável pela interlocução com o TJCE, mediante apresentação do documento constante no **Anexo I – Termo de Nomeação de Preposto**. Caberá ao preposto designado coordenar a execução dos serviços, atuar como ponto de contato oficial com a Administração, prestar informações sempre que solicitado e encaminhar, de forma tempestiva, soluções às demandas apresentadas no âmbito contratual.
- 11.1.10.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TJCE ou a terceiros, decorrentes de sua conduta culposa ou dolosa, não podendo ser arguido, para efeito de exclusão de sua responsabilidade, o fato de o TJCE proceder à fiscalização ou acompanhamento da execução contratual.
- 11.1.11.** Apresentar ao TJCE a documentação comprobatória de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, sempre que solicitado, bem como relatórios mensais sobre as passagens emitidas, canceladas e remarçadas, discriminando valores e eventuais economias obtidas.
- 11.1.12.** Observar e cumprir as normas relacionadas à segurança da informação, assegurando sigilo absoluto das informações e dados dos usuários e do TJCE acessados direta ou indiretamente por seus empregados.
- 11.1.13.** Cumprir, além das normas legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal, as normas de conduta, segurança e disciplina estabelecidas pelo TJCE.



- 11.1.14.** Manter equipe de atendimento disponível, de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), para casos urgentes, como alterações e cancelamentos de voos em dias não úteis ou fora do horário comercial.
- 11.1.15.** Possuir capacidade de resposta ágil a imprevistos e situações emergenciais, como cancelamentos, atrasos e realocações de voos, apresentando sempre alternativas compatíveis com as necessidades institucionais do TJCE.
- 11.1.16.** Garantir que o sistema/plataforma web ofereça segurança, estabilidade, atualização em tempo real e integração com as principais companhias aéreas nacionais e internacionais, atendendo plenamente aos requisitos deste Termo de Referência.

12. OBRIGAÇÕES DO TJCE EM RELAÇÃO AO OBJETO

- 12.1.** O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Contrato e seus anexos e, ainda:
- 12.1.1.** Fornecer à **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, após a assinatura do contrato, os dados completos e atualizados necessários à execução do objeto, tais como informações de servidores e magistrados autorizados a viajar, unidades demandantes, centros de custo, políticas internas de deslocamento e quaisquer outros esclarecimentos que venham a ser solicitados.
- 12.1.2.** Exercer a fiscalização dos serviços, verificando se estão sendo cumpridas as especificações previstas no edital, no contrato e neste Termo de Referência, de forma satisfatória.
- 12.1.3.** Comunicar a falta de cumprimento das obrigações ao responsável da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** e, se necessário, ao supervisor da área, para que as falhas possam ser corrigidas a tempo.



- 12.1.4.** Designar representante(s), por meio de ato oficial, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato durante toda a sua vigência, de acordo com as regras previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.
- 12.1.5.** Encaminhar as notas fiscais/faturas correspondentes aos serviços efetivamente prestados pela **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, devidamente atestadas pela fiscalização do contrato, mensalmente, para a liberação de pagamento.
- 12.1.6.** Empenhar os valores das medições atestadas e efetuar o pagamento dos montantes decorrentes da prestação de serviços no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da fatura/nota fiscal, acompanhada das certidões de regularidade exigidas.
- 12.1.7.** Notificar a **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, por escrito, a ocorrência de eventuais falhas ou imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para sua correção, sob pena de aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação vigente.
- 12.1.8.** Informar à **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, de forma tempestiva, quaisquer alterações relativas às demandas de passagens, como cancelamentos, remarcações ou inclusão/exclusão de passageiros autorizados.
- 12.1.9.** Identificar e informar à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** os servidores que terão poderes para solicitar, autorizar e administrar a emissão de passagens e o acesso ao sistema de reservas, responsabilizando-se pela comunicação prévia nos casos de desligamento, férias, afastamento ou transferência de lotação desses servidores.
- 12.1.10.** Solicitar à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** a substituição de soluções tecnológicas ou procedimentos que se mostrem em desconformidade com as cláusulas contratuais ou que apresentem falhas recorrentes.
- 12.1.11.** Fornecer à **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, sempre que necessário, informações sobre a programação oficial de viagens institucionais, bem como alterações urgentes, para fins de atendimento adequado às necessidades do TJCE.

12.1.12. Responsabilizar-se pela guarda, verificação e validação das passagens emitidas, bem como pelo encaminhamento da documentação comprobatória necessária à liquidação e ao pagamento da despesa.

12.1.13. Cumprir com as obrigações previstas em lei e neste instrumento, zelando pela boa execução contratual e pela adequada interlocução entre as unidades demandantes e a **PRESTADORA DE SERVIÇOS**.

13. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, designados formalmente como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterão comunicação direta com o representante indicado pela **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, denominado PREPOSTO.

13.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá designar formalmente, nos termos do modelo constante em anexo, o PREPOSTO da empresa, que permanecerá acessível e disponível para o tratamento das questões executivas do contrato durante todo o período de vigência, podendo a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** nomear mais de um preposto, desde que comunicado previamente ao TJCE.

13.3. As comunicações entre o TJCE e a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverão ser realizadas por escrito, preferencialmente em meio eletrônico, concentrando-se no representante legal da empresa ou em seu preposto formalmente indicado.

13.4. A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, considerando especialmente falhas que impactem a execução global dos serviços, tais como atrasos, indisponibilidades do sistema e emissões incorretas de bilhetes.

13.5. A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará a prestação dos serviços de agenciamento de passagens aéreas e exigirá que sejam cumpridas todas as especificações constantes deste Termo de Referência e do contrato, de modo a

assegurar os melhores resultados para o TJCE, conforme modelo de avaliação constante em anexo.

- 13.6.** A fiscalização técnica avaliará, por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e regularidade dos serviços prestados, cabendo o redimensionamento do pagamento em caso de descumprimento dos indicadores estabelecidos.
- 13.7.** A fiscalização técnica deverá monitorar a qualidade dos serviços prestados em cotejo com as especificações contratuais, intervindo junto à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** sempre que necessário, a fim de requerer a correção de falhas, erros de emissão, atrasos ou irregularidades constatadas.
- 13.8.** Poderão ser exigidos documentos comprobatórios, relatórios gerenciais e evidências operacionais da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, inclusive relatórios de reservas, bilhetes emitidos, cancelamentos, remarcações e ocorrências de suporte, de modo a confrontar a execução com a proposta apresentada e com as condições deste Termo de Referência.
- 13.9.** A fiscalização exercida pelo TJCE não exclui nem reduz a responsabilidade da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que decorrente de falhas técnicas, vícios ocultos, dados incorretos ou indisponibilidade do sistema de reservas, tampouco implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.
- 13.10.** Tratando-se de informações, sistemas ou acessos eventualmente fornecidos pelo TJCE à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** para a realização das atividades, deverá esta avaliar a adequação dos mesmos e solicitar substituição ou correção quando se mostrarem inadequados, não sendo admitida a justificativa de falha por tais motivos, haja vista que a responsabilidade pela entrega final dos serviços é integralmente da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**.
- 13.11.** A fiscalização do TJCE anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, descrevendo as irregularidades, atrasos ou falhas verificadas, com as respectivas medidas de correção a serem adotadas. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá acompanhar e participar dos registros quando convocada, sendo-lhe vedada a recusa.

13.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificação formal à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** para a correção, fixando prazo razoável para saneamento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

14. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, no contrato ou na proposta da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às expensas da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste instrumento.

14.2. Em caso de constatação de desvios executivos, falhas operacionais ou defeitos que comprometam a qualidade dos serviços, bem como de conduta de má-fé da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, esta ficará obrigada a corrigi-los ou complementá-los **imediatamente**, sem qualquer ônus para o TJCE.

14.3. Recebimento Provisório

14.3.1. Os serviços serão recebidos **provisoriamente** pelo TJCE no ato da entrega ou da disponibilização dos serviços (emissão, alteração, cancelamento de passagens, relatórios de reservas e demais atividades), para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, com base no termo constante do **Anexo II – Termo de Recebimento Provisório**, devendo ser encaminhados ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

14.3.2. O recebimento provisório será formalizado no prazo de até 2 (dois) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. O prazo será contado a

partir da comunicação de conclusão do serviço emitida pela **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, acompanhada da devida comprovação da execução.

14.3.3. Para efeito de recebimento provisório:

14.3.3.1. Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, quando couber, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços, em consonância com os indicadores previstos no **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, podendo haver redimensionamento de valores a serem pagos.

14.3.3.2. Será verificada a manutenção da idoneidade trabalhista, previdenciária e fiscal da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**.

14.3.3.3. Será considerado ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, havendo mais de um termo relativo ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.

14.3.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências apontadas no recebimento provisório.

14.3.5. O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento será contado enquanto houver pendência de recebimento ou inconsistência na execução do objeto ou no documento de cobrança.

14.3.6. O recebimento e aceitação dos serviços não excluirá a responsabilidade civil da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** quanto à qualidade, confiabilidade, segurança e regularidade da execução contratual, nem a responsabilidade ético-profissional por sua perfeita prestação.

14.4. Recebimento Definitivo

14.4.1. Os serviços serão recebidos **definitivamente** no prazo de até **3 (três) dias úteis**, contados do recebimento provisório, após a confirmação das características, verificação

da qualidade e quantidade dos serviços, bem como do atendimento das demais obrigações contratuais. Nessa etapa será expedida a competente aceitação, mediante termo circunstanciado, conforme modelo constante no **Anexo III – Termo de Recebimento Definitivo**.

14.4.2. O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Contrato, com base nos relatórios técnicos e administrativos apresentados pela fiscalização. Caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, deverão ser indicadas as cláusulas contratuais descumpridas, solicitando-se à **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, por escrito, as devidas correções.

14.4.3. O TJCE poderá recusar serviços, integral ou parcialmente, sempre que forem constatadas divergências em relação ao contrato ou a este Termo de Referência, sendo a decisão formalmente registrada e comunicada à **PRESTADORA DE SERVIÇOS**.

14.4.4. A recusa da nota fiscal poderá ocorrer nos casos de:

14.4.4.1. ausência de documentação obrigatória;

14.4.4.2. negativa da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** em corrigir irregularidades ou emitir carta de correção;

14.4.4.3. ocorrência de não conformidades verificadas durante o processo de recebimento e não sanadas dentro do prazo estipulado.

14.4.5. Em caso de recebimento parcial, os serviços efetivamente prestados e atestados poderão ser disponibilizados para utilização pelo TJCE. Entretanto, será estabelecido prazo para que a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** regularize as pendências. Caso não o faça, o TJCE procederá com a instrução do pagamento da nota fiscal, com glosa proporcional referente aos serviços não prestados ou não conformes.

15. CRITÉRIO DE PAGAMENTO



15.1. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo dos serviços, desde que apresentada a respectiva nota fiscal eletrônica, devidamente atestada, e mantida a validade das certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas para a contratação.

15.2. A remuneração da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** corresponderá ao valor do bilhete adquirido, deduzido o percentual de desconto ofertado na proposta vencedora.

15.2.1. O desconto incidirá de forma proporcional a todas as aquisições, independentemente do valor unitário do bilhete (seja ele promocional, regular ou de maior tarifa).

15.2.2. O valor a ser pago pelo TJCE será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$VF = VB - (VB \times D)$$

15.2.2.1. *Onde:*

15.2.2.1.1. VF = Valor da Fatura (valor final a ser pago);

15.2.2.1.2. VB = Valor do(s) Bilhete(s);

15.2.2.1.3. D = Percentual de Desconto.

15.2.2.2. Considera-se “bilhete” a tarifa aérea praticada pela companhia no momento da emissão da passagem e as taxas obrigatórias incidentes, tais como taxa de embarque e encargos aeroportuários. O bilhete poderá ser de ida, de volta ou de ida e volta, desde que emitido em um único documento eletrônico para o mesmo passageiro.

15.2.2.3. O TJCE poderá solicitar, a qualquer tempo, documentação comprobatória emitida pelas companhias aéreas, com o objetivo de verificar os valores efetivamente cobrados e a correta aplicação do desconto.

- 15.2.2.4.** A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado pelo TJCE, documentação contendo os valores efetivamente cobrados pelas empresas aéreas para passagens já emitidas.
- 15.2.2.5.** Havendo diferença, em desfavor do TJCE, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá adotar providências imediatas para restituição dos valores cobrados a maior, mediante emissão de nota de crédito ou outro mecanismo de compensação equivalente.
- 15.3.** Em situação de irregularidade da **PRESTADORA DE SERVIÇOS**, será providenciada sua advertência por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, regularize a situação ou apresente justificativa. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério do TJCE.
- 15.4.** Persistindo a irregularidade, o TJCE poderá adotar as medidas necessárias à extinção da contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, bem como proceder à contratação de remanescente.
- 15.5.** Excepcionalmente, por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público relevante, devidamente justificado pela máxima autoridade do TJCE, poderá ser mantida a contratação da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** inadimplente até decisão definitiva quanto à substituição ou solução contratual.
- 15.6.** A(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) ser emitida(s) em nome do TJCE, de acordo com a fonte de recursos indicada na nota de empenho.
- 15.7.** Nenhum pagamento efetuado pelo TJCE isentará a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** de suas responsabilidades técnicas, legais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, bem como das demais obrigações assumidas no contrato.
- 15.8.** O TJCE não se responsabilizará por quaisquer despesas bancárias ou custos adicionais não previstos na proposta ou nos documentos que fundamentam a contratação.

15.9. Caso haja glosa parcial (falhas, não conformidades ou inconsistências verificadas pela fiscalização), o pagamento será realizado somente pelo valor correspondente aos serviços efetivamente prestados e aceitos, aplicando-se, quando for o caso, os redimensionamentos previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

16. DESCONTOS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **PRESTADORA DE SERVIÇOS** corresponderão à medição dos resultados efetivamente auferidos, impondo-se glosas (descontos) em relação aos serviços não prestados ou prestados em desconformidade, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos neste Termo de Referência, no contrato e nos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR).

16.2. Para descumprimentos ou falhas que extrapolem os limites de aceitabilidade dos IMR, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

16.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** que:

16.3.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

16.3.2. der causa à inexecução parcial que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

16.3.3. der causa à inexecução total do contrato;

16.3.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

16.3.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

16.3.6. praticar ato fraudulento na execução contratual;

16.3.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

16.3.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

16.4. Penalidades aplicáveis:

16.4.1. Advertência: aplicada quando houver inexecução parcial ou falhas pontuais, sempre que não se justificar penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021).

16.4.2. Impedimento de licitar e contratar: quando praticadas condutas descritas nos subitens 16.3.2, 16.3.3 e 16.3.4, sempre que não couber penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021).

16.4.3. Declaração de inidoneidade: quando praticadas as condutas descritas nos subitens 16.3.5 a 16.3.8, ou ainda nos casos de maior gravidade descritos nos subitens anteriores (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021).

16.5. Multa:

16.5.1. Moratória: nos termos do art. 162 da Lei nº 14.133/2021, aplicável em razão de atrasos ou descumprimentos parciais, calculada conforme a tabela abaixo:

ITEM	OCORRÊNCIA	PENALIDADE
1	Atraso injustificado de até 03 dias corridos para início da execução contratual	0,8% por dia sobre o valor global do contrato
2	Atraso injustificado superior a 03 dias corridos para início da execução contratual	0,8% por dia sobre o valor global do contrato
3	Atraso injustificado de até 24 horas para disponibilizar o sistema/plataforma de reservas eletrônicas	0,5% por dia sobre o valor global do contrato
4	Atraso injustificado superior a 24 horas para disponibilizar o	0,5% por dia sobre o valor global

	sistema/plataforma de reservas eletrônicas	do contrato
5	Atraso injustificado no envio de relatórios gerenciais ou financeiros, além do prazo fixado contratualmente	0,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
6	Recusa em assinar o contrato adjudicado, após regularmente convocada, garantida defesa prévia	0,5% por dia sobre o valor mensal do contrato

16.5.2. Compensatória: multa em caso de inexecução total ou parcial grave, não inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor global do contrato, conforme art. 156, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

16.5.3. Conversão: a multa moratória poderá ser convertida em compensatória, com a extinção unilateral do contrato e aplicação cumulada de outras sanções legais.

16.6. O atraso superior a 15 (quinze) dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, nos termos do art. 137, I, da Lei nº 14.133/2021.

16.7. A aplicação das sanções previstas no contrato não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado ao TJCE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).

16.8. Todas as sanções poderão ser aplicadas cumulativamente com multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021), assegurando-se:

16.8.1. defesa prévia no prazo de **15 dias úteis**, contados da intimação (art. 157 da Lei nº 14.133/2021);

16.8.2. desconto das multas e indenizações diretamente dos pagamentos devidos, da garantia contratual ou por meio de cobrança judicial (art. 156, §8º da Lei nº 14.133/2021);

16.8.3. A aplicação das sanções dar-se-á mediante processo administrativo que assegure contraditório e ampla defesa, observando o art. 158 da Lei nº 14.133/2021;



16.8.4. Na aplicação das sanções, serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021):

16.8.4.1. a natureza e gravidade da infração cometida;

16.8.4.2. as peculiaridades do caso concreto;

16.8.4.3. circunstâncias agravantes ou atenuantes;

16.8.4.4. os danos causados ao TJCE;

16.8.4.5. a existência de programa de integridade da contratada.

16.9. Poderá ser promovida a desconsideração da personalidade jurídica da contratada quando houver abuso de direito, fraude ou confusão patrimonial, estendendo-se as sanções aos administradores, sócios ou empresas coligadas, nos termos do art. 160 da Lei nº 14.133/2021.

16.10. O TJCE deverá registrar e manter atualizadas as sanções aplicadas no CEIS (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas) e no CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Punidas), nos termos do art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

16.11. As sanções de impedimento e declaração de inidoneidade são passíveis de reabilitação, conforme art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

16.12. Débitos da contratada junto ao TJCE, decorrentes de multas ou indenizações, poderão ser compensados com créditos devidos pela Administração, relativos a este ou a outros contratos.

16.13. As notificações de multas e sanções serão de responsabilidade da Coordenadoria Central de Contratos e Convênios do TJCE, a partir de informações fornecidas pela unidade gestora do contrato.

16.14. Nenhuma sanção será aplicada sem prévio processo administrativo, garantindo-se defesa e recurso nos prazos previstos em lei.

17. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

17.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇOS** deverá apresentar garantia da execução do contrato, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global da contratação e com abrangência temporal equivalente à duração do contrato acrescida de 90 (noventa) dias, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

17.2. A execução dos serviços não poderá ser iniciada antes de confirmada a garantia prestada.

17.3. Demais cláusulas em relação à garantia da contratação constarão no contrato.

18. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

18.1. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

18.1.1. O **PRESTADOR DE SERVIÇOS** será selecionado por meio de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO**, em sua forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MAIOR DESCONTO GLOBAL** sobre valor estimado da contratação, nos termos do art. 33, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

18.2. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICA FINANCEIRA

18.2.1. Será exigida da **PRESTADORA DE SERVIÇOS** a comprovação e manutenção das seguintes condições, nos termos dos arts. 69 e 70 da Lei nº 14.133/2021:

18.2.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, mediante apresentação de **atestado(s) de capacidade técnica**, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

- 18.2.3.** Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, datados e assinados pelo responsável legal, com identificação do cargo/função, telefone e/ou e-mail da entidade emitente.
- 18.2.4.** Certificado de cadastro expedido pelo Ministério do Turismo (Cadastur), nos termos da Lei nº 11.771/2008 e Decreto nº 7.381/2010.
- 18.2.5.** Comprovante do registro na *International Air Transport Association* (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada.
- 18.2.5.1.** Na hipótese do licitante não dispor do registro perante a IATA, poderá apresentar declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas no site da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC (www.anac.gov.br), traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que o licitante é possuidora de crédito direto e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais durante toda a vigência do contrato.
- 18.2.6.** Declaração de que dispõe de acesso simultâneo a, no mínimo, um dos principais sistemas globais de distribuição (GDS), tais como Amadeus, Sabre ou Galileo, mediante carta da fornecedora do serviço.
- 18.2.7.** Declarações emitidas por companhias aéreas legalmente estabelecidas no Brasil (ex.: GOL, LATAM, AZUL ou equivalentes), atestando que a licitante possui linha de crédito ativa e está autorizada a emitir bilhetes durante a vigência contratual.
- 18.2.8.** Comprovante de que possui, ou, caso não possua, declaração de que se compromete a adquirir, em até 03 (três) dias úteis a contar da assinatura do contrato, software de gestão de viagens corporativas, conforme especificações técnicas deste Termo de Referência, acompanhado de declaração emitida pela desenvolvedora do software.

18.2.9. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados de forma unificada, ou seja, todos da matriz ou todos da mesma filial, ressalvados aqueles de validade nacional. O contrato será celebrado com a unidade (matriz ou filial) que tiver apresentado a documentação.

18.2.10. Declaração emitida por, no mínimo, 01 (uma) companhia aérea internacional reconhecida pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC (ex.: Air France, American Airlines, TAP, United Airlines), atestando que a licitante se encontra em situação regular para a comercialização de passagens aéreas. A declaração deverá ter sido expedida até 60 (sessenta) dias antes da data da sessão pública de disputa.

18.2.11. O presente Termo de Referência e a proposta apresentada pelo licitante constituem parte integrante e inseparável da futura contratação.

18.2.12. Caso a adjudicatária não comprove as condições habilitatórias exigidas ou se recuse a assinar o contrato, poderá ser convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para, após a devida habilitação e negociação, firmar a contratação, nos termos do art. 90, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

18.3. QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

18.3.1. Contrato Social e seus Aditivos, devidamente registrados na Junta Comercial, em que constem o objeto social compatível com a execução do presente serviço, a composição societária e o capital integralizado da sociedade. Em se tratando de sociedade por ações, deverão ser apresentadas as atas de assembleia que indiquem a atual diretoria.

18.3.2. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, dentro do prazo de validade. Se não constar prazo de validade, a certidão deverá ter sido emitida até 90 (noventa) dias anteriores à data da sessão pública de disputa.

18.3.3. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da PRESTADORA DE SERVIÇOS;

18.3.4. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

18.3.4.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

18.3.4.2. Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

18.3.4.3. A exigência do percentual tem como objetivo assegurar que as empresas participantes possuam capacidade econômico-financeira para cumprir integralmente as obrigações previstas em contratos ou instrumento equivalente. A medida é proporcional ao objeto licitado, garantindo que a empresa contratada disponha de estrutura financeira para viabilizar a entrega do objeto.

18.3.4.4. A exigência visa promover um equilíbrio entre segurança e competitividade, sem criar barreiras desnecessárias à participação de empresas qualificadas no certame. Dessa forma, é garantida uma contratação segura e viável, respeitando os princípios legais de razoabilidade e proporcionalidade.

18.3.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

18.3.6. Para os três índices mencionados, o resultado deverá ser maior que 1,00 (um), para comprovação da boa situação financeira, sendo que quanto maior o resultado melhor será a condição da empresa, conforme aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO
	PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE
SG =	ATIVO TOTAL
	PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO NÃO CIRCULANTE
LC =	ATIVO CIRCULANTE
	PASSIVO CIRCULANTE

18.3.6.1. Os índices financeiros solicitados acima são usualmente exigidos em certames licitatórios, portanto, a adoção dos índices não viola o caráter competitivo do certame, uma vez que não se vinculam à rentabilidade ou lucratividade dos licitantes, prestando-se tão somente à aferição da equilibrada situação financeira, constituindo-se em segurança para o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e sendo compatíveis com a complexidade exigida no objeto.

18.3.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

18.3.8. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pela PRESTADORA DE SERVIÇOS.

18.4. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

18.4.1. Em observância ao disposto nos arts. 47 e 48 da Lei Complementar nº 123/2006, com as alterações da Lei Complementar nº 147/2014, bem como em consonância com a Lei nº 14.133/2021, a Administração deve assegurar às microempresas e empresas de pequeno porte (ME e EPP) o tratamento diferenciado e simplificado, a fim de promover o desenvolvimento econômico local e regional, ampliar a eficiência das políticas públicas e estimular a inovação tecnológica.

18.4.2. Nesse sentido, a presente contratação contemplará a aplicação do **critério de**

preferência para ME e EPP, conforme previsto no art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, no caso de empate em certames licitatórios.

18.4.3. Todavia, quanto às hipóteses de **exclusividade** (inciso I do art. 48 da LC nº 123/2006) e de **reserva de cota de até 25% para ME e EPP em bens divisíveis** (inciso III do art. 48 da LC nº 123/2006), verifica-se que tais condições não são aplicáveis ao objeto em análise, qual seja, a **prestação de serviço continuado de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais**.

18.4.4. *Isso porque:*

18.4.4.1. O serviço de agenciamento de passagens aéreas não possui natureza divisível, de modo que a fragmentação em cotas de participação não se mostra técnica ou operacionalmente possível, sob pena de comprometer a eficiência, a rastreabilidade das emissões e a adequada gestão das reservas.

18.4.4.2. O valor estimado da contratação ultrapassa o limite de R\$ 80.000,00 previsto no inciso I do art. 48 da LC nº 123/2006, razão pela qual não se admite processo licitatório exclusivo para ME/EPP.

18.4.4.3. A imposição de cota ou exclusividade poderia restringir indevidamente a competitividade, em afronta ao princípio da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração (art. 11, caput, da Lei nº 14.133/2021), uma vez que nem sempre há no mercado local número suficiente de fornecedores ME/EPP que atendam integralmente às exigências técnicas, de confiabilidade e de escala do objeto.

18.4.5. Dessa forma, a solução equilibra os princípios da isonomia, da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa, garantindo a participação competitiva das ME e EPP, **sem comprometer a eficiência e a integralidade da prestação dos serviços demandados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**.

18.5. SUBCONTRATAÇÃO

18.5.1. Conforme dispõe o art. 122 da Lei nº 14.133/2021, na execução contratual o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração. Assim, a subcontratação é faculdade da Administração e não direito do contratado, cabendo à contratante avaliar a conveniência e oportunidade da autorização.

18.5.2. No presente caso, não se vislumbra a necessidade de subcontratação, tendo em vista que os serviços de agenciamento de passagens aéreas (plataforma eletrônica de autoatendimento, emissão de bilhetes, remarcações, cancelamentos, reembolsos, gestão de reservas e suporte operacional 24 horas) são interdependentes e integrados, demandando execução direta por única empresa, a fim de garantir:

18.5.2.1. qualidade e uniformidade do serviço;

18.5.2.2. segurança da informação e rastreabilidade das operações;

18.5.2.3. racionalidade administrativa, evitando duplicação de contratos e esforços de fiscalização;

18.5.2.4. continuidade e eficiência na execução, sem prejuízo ao interesse público.

18.5.3. A constatação de eventual subcontratação indevida configurará descumprimento contratual grave, sujeitando a **PRESTADORA DE SERVIÇOS** às penalidades previstas nos arts. 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021, no edital e no contrato.

18.6. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

18.6.1. Fica vedada a participação de empresas constituídas sob a forma de consórcio, em consonância com o art. 15, da Lei nº 14.133/2021. A vedação justifica-se pelo fato de que o objeto da contratação não envolve alta complexidade técnica nem vulto que justifique a atuação conjunta de empresas, sendo perfeitamente exequível por sociedades empresárias que atuam isoladamente no ramo de agenciamento de viagens.

18.6.2. A permissão de consórcios poderia reduzir o universo competitivo de participantes, além de potencializar riscos de conluio ou cartelização, em afronta aos princípios da isonomia, economicidade e competitividade previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

19. CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DOS SERVIÇOS E POSSIBILIDADE DE VISTORIA

19.1. O interessado, licitante ou contratado deverá ter pleno conhecimento das condições, peculiaridades e exigências relacionadas à execução dos serviços de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo: utilização de plataforma eletrônica/web, atendimento remoto, suporte operacional contínuo, emissão de bilhetes, cancelamentos, reembolsos e gestão de reservas.

19.2. Será franqueada, mediante prévia solicitação e agendamento pelos canais de contato informados no edital, a possibilidade de visita técnica às unidades administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará em Fortaleza/CE, exclusivamente para fins de conhecimento das rotinas internas de solicitação e gestão de viagens.

19.3. A não realização da visita ou vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das condições técnicas, operacionais ou administrativas dos serviços, tampouco justificar pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro, ajustes contratuais ou descumprimento de obrigações assumidas.

19.4. A PRESTADORA DE SERVIÇOS assume integralmente a responsabilidade pela execução do objeto, devendo considerar, na formulação de sua proposta, todos os elementos indispensáveis à fiel execução contratual, mesmo diante de dificuldades operacionais ou tecnológicas que poderiam ter sido previamente avaliadas.

20. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

20.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 1.202.788,30** (um milhão, duzentos e dois mil, setecentos e oitenta e oito reais e trinta centavos) conforme Relatório de Pesquisa de Preços, anexo V deste Termo de Referência.

QUANTIDADE ESTIMADA DE BILHETES	VALOR MÉDIO UNITÁRIO DO BILHETE	VALOR TOTAL ESTIMADO	PERCENTUAL MÍNIMO DE DESCONTO ESTIMADO
574	R\$ 2.095,45	R\$ 1.202.788,30	11,9%

20.2. A pesquisa de preços foi realizada em conformidade com o **Manual de Pesquisa de Preços do TJCE** e com os arts. 18 e 23 da **Lei nº 14.133/2021**, mediante coleta de informações no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, abrangendo contratações homologadas em 2024 e 2025 de órgãos e entidades da Administração Pública com objeto semelhante;

20.3. Constatou-se que a **metodologia mais competitiva e usual na Administração Pública** é a contratação pelo critério de **maior desconto**, sem cobrança de taxa de agenciamento. Este modelo foi identificado em diferentes órgãos, como **Ministério Público do RJ, Tribunal de Contas do DF, TST, TJPE e SEPLAG/MT**, com descontos variando entre **4,26% e 21,50%**, alcançando uma **média de 11,90%**, conforme se verifica no inteiro teor da pesquisa de preços;

20.4. Diante disso, conclui-se que o critério de **maior desconto** representa a prática mais vantajosa, alinhada à **Lei nº 14.133/2021**, ao **princípio da eficiência** e à realidade de outros órgãos da Administração Pública. O valor global de referência para a contratação foi fixado em **R\$ 1.202.788,30**, correspondente exclusivamente ao custo estimado dos bilhetes, sem taxa de agenciamento

21. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1. A dotação relativa a esta contratação será indicada posteriormente pelo setor financeiro.

22. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

22.1. Lei nº 14.133/2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação administrativa, e suas atualizações;



- 22.2. Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017**, que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal, aplicada subsidiariamente, no que couber;
- 22.3. Decreto Estadual nº 35.283/2023 e Decreto Estadual nº 35.067/2022**, ambos do Governo do Estado do Ceará, e suas alterações, que regulamentam a aplicação da nova Lei de Licitações no âmbito estadual;
- 22.4. Resolução CNJ nº 400/2021**, que Dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário;
- 22.5. Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor**, aplicável subsidiariamente naquilo que couber às relações de consumo inerentes à contratação de serviços de agenciamento de passagens;
- 22.6. Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, em razão do tratamento de dados pessoais e sensíveis de magistrados, servidores e colaboradores na execução do objeto contratual.

Fortaleza, 13 de outubro de 2025

Pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Documento assinado digitalmente
gov.br PEDRO HENRIQUE DA SILVA NASCIMENTO
Data: 13/10/2025 11:06:40-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Pedro Henrique da Silva Nascimento
Técnico Judiciário – Diretoria de Cerimonial



ANEXO I
TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

CONTRATO N°			
OBJETO DA CONTRATAÇÃO			
PRESTADOR DE SERVIÇO		CNPJ	

Por meio deste instrumento, a (nome da contratada) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr. (a) (nome do/a preposto/a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº _____, para exercer a representação legal junto ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, debater, ajustar e receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder, se defender ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Local, Data

(nome da contratada)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do/a preposto/a)



ANEXO II
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

CONTRATO N°			
OBJETO DA CONTRATAÇÃO			
PRESTADOR DE SERVIÇO		CNPJ	
N° DA OS			
DATA DA EMISSÃO			

Por este instrumento, fica registrado que foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objeto de avaliação técnica quanto à adequação da entrega:

- XXXXX;
- XXXXX.

Ressaltamos que o recebimento definitivo para ateste de recebimento ocorrerá somente após a verificação e confirmação de atendimento dos requisitos e demais condições contratuais, especialmente as especificações constantes do Termo de Referência relacionado ao Contrato acima identificado.

Local, Data

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE
Matrícula: xxxxxx



ANEXO III
TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

CONTRATO N°			
OBJETO DA CONTRATAÇÃO			
PRESTADOR DE SERVIÇO		CNPJ	
N° DA OS			
DATA DA EMISSÃO			

Por este instrumento, fica registrado que os serviços recebidos provisoriamente na data de XX/XX/XXXX correspondentes ao contrato acima identificada(o) atendem às condições contratuais, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, não há incidência de descontos por desatendimento dos Instrumentos de Medição de Resultados.

Não foram OU Foram identificadas inconformidades que ensejam glosas, merecendo aplicação do XXXXX a ser considerado no próximo XXXX, e sanções, que reclamada a instrução em processo administrativo próprio.

Pelo analisado, o valor a liquidar correspondente ao recebimento ora confirmado é de R\$ XXX (XXX).

Local, Data

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – FISCAL
Matrícula: xxxxxx

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – GESTOR
Matrícula: xxxxxx

ANEXO IV
MODELO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA
(Agenciamento de Passagens Aéreas Nacionais e Internacionais)

DATA	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONTRATADA	PERÍODO
GERÊNCIA AVALIADORA		
Nome	Gestor Responsável	Matrícula
CONTRATADA:		
CONTRATADA: XXX Nome da Empresa XXX		
CT Nº XX/20XX		

Indicador	Peso	Descrição / Critérios de Avaliação	Conceito	Pontuação
Preposto da Contratada	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Manter preposto durante toda a execução contratual, com substituição sempre que necessário. - Preposto deve responder às demandas no prazo adequado. - Penalidades por descumprimento: <ul style="list-style-type: none"> • Atraso em resposta de e-mails até 03 dias úteis → 0,5 ponto/dia. • Atraso entre 04 e 09 dias úteis → 1,0 ponto/dia. • Atraso ≥ 10 dias úteis → 2,0 pontos/dia. • Ausência em reuniões sem justificativa → 2,0 pontos/ocorrência. 		
Sistema / Plataforma de Reservas	35%	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir disponibilidade mínima de 99% do tempo. - Atualização em tempo real de tarifas, voos e reservas. - Penalidades por descumprimento: <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade < 12h → 0,5 ponto/dia. • Indisponibilidade > 12h → 1,0 ponto/dia. • Dados desatualizados (> 24h) → 2,0 pontos/dia. 		

Indicador	Peso	Descrição / Critérios de Avaliação	Conceito	Pontuação
Execução dos Serviços de Agenciamento	35%	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir, alterar e cancelar bilhetes dentro dos prazos contratuais. - Cumprir 100% da qualidade prevista. - Penalidades por descumprimento: <ul style="list-style-type: none"> • Não atendimento no prazo (24h emissões / 6h urgentes) → 1,0 ponto/ocorrência. • Emissão incorreta de bilhete → 2,0 pontos/ocorrência. • Não disponibilizar opções de voos/tarifas → 2,0 pontos/ocorrência. • Atraso em relatório mensal → 0,5 ponto/dia. 		

Pontuação Acumulada (Mensal)

Pontos	Desconto Aplicado
2,0 a 5,0 pontos	0,5%
5,1 a 8,0 pontos	1%
8,1 a 11,0 pontos	2%
11,1 a 14,0 pontos	3%
14,1 a 16,0 pontos	4%
16,1 a 20,0 pontos	5%
20,1 a 25,0 pontos	7%
25,1 a 30,0 pontos	10%

Observação: Reincidência na mesma condição contratual no mesmo mês → acréscimo de 5 pontos na contagem final.

Conceitos

- **Atendido (A):** peso individual total.
- **Parcialmente Atendido (PA):** peso individual total ÷ 2.
- **Raramente Atendido (RA):** peso individual total ÷ 3.



- **Não Atendido (NA): 0.**

Notas Explicativas

1. Os itens com (*) são obrigatórios.
2. Definições seguem as regras do TR e da Lei nº 14.133/2021:
 - **Atendido (A):** cumprimento integral no prazo.
 - **PA:** cumprimento fora do prazo, após notificação.
 - **RA:** cumprimento fora do prazo, após reiteradas notificações.
 - **NA:** descumprimento mesmo após notificações.

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – FISCAL
Matrícula: xxxxxx

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – GESTOR
Matrícula: xxxxxx