

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. UNIDADE ORÇAMENTÁRIA COMPRADORA

Órgão: Fundo Municipal de Saúde – FMS

CNPJ: 17.556.659/0001-21

Endereço: Av. Mendonça Furtado, 2440- Aldeia

CEP: 68.040-050

Cidade: Santarém-PA

Fones: 93 – 2101- 0100 e-mail: licitacaoosemsastm@hotmail.com - Núcleo de Licitações e Contratos  
– SEMSA

### 2. OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada, tendo como objeto **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE PREÇO, RESERVA, EMISSÃO, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, ENDOSSO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO, RESSARCIMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES VINCULADOS AO PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM – PA**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE 01					
ORDEM	ESPECIFICAÇÃO	QTD	UNID	MÉDIA	VALOR TOTAL
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE PASSAGENS: INCLUINDO PESQUISA DE PREÇO, RESERVA, EMISSÃO, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, ENDOSSO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO, RESSARCIMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES VINCULADOS AO PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM - PA.	1200	SERVIÇO	R\$ 5,62	R\$6744,00
2	PASSAGENS AÉREA NACIONAL NA CLASSE ECONÔMICA - VALOR FIXO A SER EMPENHADO COM O CUSTO FIXO DAS PASSAGENS AÉREAS, TAXA DE EMBARQUE E BAGAGEM ATÉ 23 KG, CONFORME NECESSIDADE	1200	PASSAGEM	-	R\$ 1.220.000,00
					R\$1.226.744,00

Valor total estimado é R\$1.226.744,00 (um milhão, duzentos e vinte e seis mil setecentos e quarenta e quatro reais).

### **3. JUSTIFICATIVA**

3.1. O Fundo Municipal de Saúde, com o intuito de atender as necessidades da Divisão Especializada em Tratamento Fora do Domicílio, realiza Processo Licitatório para a contratação de empresa especializada, tendo como objeto **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE PREÇO, RESERVA, EMISSÃO, MARCAÇÃO, REMARCAÇÃO, ENDOSSO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO, RESSARCIMENTO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES VINCULADOS AO PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM – PA.**

3.2. É importante destacar que a indispensabilidade dos serviços que são realizados com esta aquisição é notória, afinal, a não continuidade do mesmo poderá ceifar vidas. Ademais, o objeto da contratação retro mencionado, efetivaria o regular funcionamento do Tratamento Fora do Domicílio.

3.3. A presente licitação se justifica em decorrência da indisponibilidade de alguns serviços e atendimentos de saúde no município de Santarém, no âmbito do SUS e a disponibilidade destes serviços em outros municípios dentro do país.

3.4. Considerando as doutrinas e princípios do Sistema Único de Saúde – SUS, garantido à população a oportunidade de acesso aos serviços que visem à promoção, proteção e recuperação da saúde, considerando o Art. 2º da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições: “Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.”

3.5. Diante do exposto, em razão do dever de garantir a continuidade dos serviços de saúde pública, o nosso município não poderá ser omissivo, tão pouco adiar contratações necessárias para atender a população, logo, o município deve buscar nos princípios norteadores da Administração Pública como forma de solução que vá ao encontro do interesse público. Assim, verificando os prejuízos que podem ocorrer para os indispensáveis serviços de saúde, temos que a melhor solução é por meio de LICITAÇÃO através de Pregão eletrônico, com o julgamento por item.

### **4. DO ARRIMO DA CONTRATAÇÃO**

4.1. O Arrimo da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

### **5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1. Documentos de Habilitação (Regularidade Jurídica):

5.1.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual;

5.1.3. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, incluindo a última alteração, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e acompanhado, no caso de sociedade por ações, dos documentos de eleição de seus atuais administradores;

5.1.4. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício ou Certidão Simplificada da Junta Comercial (Instrumento de registro comercial), registrado no órgão competente, devidamente atualizado, ou seja, com data não superior a 90 dias, devendo comprovar em ambos os casos que o ramo de atividade da participante é compatível com o objeto da licitação/credenciamento;

5.1.5. Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

5.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

5.2.1. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), emitido pela Secretaria da Receita Federal;

5.2.2. Prova de Regularidade Fiscal perante a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União expedida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) através do site [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

5.2.3. Prova de Regularidade Fiscal perante a Fazenda Estadual relativa aos Tributos Estaduais, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito (ou Positiva com Efeitos de Negativa) ou documento equivalente do Estado sede da licitante na forma da lei;

5.2.4. Prova de Regularidade Fiscal perante a Fazenda Municipal relativa aos Tributos Municipais da sede da proponente, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito (ou Positiva com Efeitos de Negativa) ou documento equivalente do Município da licitante na forma da lei;

5.2.5. Prova de Regularidade Fiscal perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei; fornecida pela Caixa Econômica Federal – CEF, através do site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) ;

5.2.6. Prova de Inexistência de Débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Trabalhistas – CNDT emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, através do site [www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br).

5.3. Qualificação econômica financeira:

5.3.1. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, ou de certidão que comprove plano de recuperação acolhido ou homologado judicialmente, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, em data não anterior a 60 (sessenta) dias da abertura da sessão pública, se outro prazo não constar do documento.

5.3.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais (Os documentos referidos neste item limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.)

5.4. Qualificação técnica: Apresentar no mínimo um atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da empresa, que comprove(m) sua aptidão para o desempenho das atividades compatíveis com o objeto;

5.5. Documentações complementares:

5.5.1. Declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas neste Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento, para todos os efeitos legais, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

5.5.2. Declaração de que as propostas econômicas compreendem a Integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, nos termos do §1º do Artigo 63, da Lei n. 14.333/2021;

5.5.3. Declaração da própria empresa de que não possui em seu quadro de pessoal e societário, servidor público do Poder Executivo Municipal exercendo funções de gerência ou administração, nos termos do Artigo 9º, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

5.5.4. Declaração de que não há sanções vigentes que legalmente proíbam a participante de licitar e/ou contratar com o Órgão/Entidade contratante;

5.5.5. Declaração para fins do disposto no Inciso VI, Artigo 68, da Lei nº 14.133/2021, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do Inciso XXXIII, do Artigo 7º, da Constituição Federal;

5.5.6. Certidão de comprovação de Idoneidade, que deverão ser apresentados juntamente no envelope:

a) Certidão Negativa de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ([www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)), por meio do link

[http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php?validar=form](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form) ;

b) como condição para habilitação, será verificada a existência de registros impeditivos de contratação no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CGU, disponível no link <https://certidoes.cgu.gov.br/> em atendimento ao disposto no Acórdão n. 1793/2011, do Plenário do Tribunal de Contas da União;

c) as documentações indicadas nas alíneas "a" e "b" poderão ser substituídas pela Certidão/Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, do Tribunal de Contas da União (TCU), disponível no link: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1. Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens aéreas;

6.2. Pagar às companhias aéreas, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os bilhetes emitidos, ficando estabelecido que o FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;

6.3. Propiciar atendimento 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, por meio de telefone fixo e celular, central de telefonia (call center), e-mail, bem como de outros recursos a serem disponibilizados pelo CONTRATADO, os quais deverão permitir ao(s) usuário(s) responsável(eis) realizar alteração ou emissão de bilhete, inclusive em dias não úteis;

6.4. Pesquisar tarifas, antes da emissão do bilhete de passagem, que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, devendo sempre que possível optar pela de menor valor;

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

6.6. Serviços de marcação, remarcação, cancelamento, reembolso, ressarcimento e emissão de passagens aéreas nacionais destinadas a suprir o tratamento fora do domicílio (tfd) e seus acompanhantes para as rotas nacionais, inclusive retorno;

6.7. Assegurar o fornecimento do(s) menor(es) preço(s) em vigor, praticado(s) por qualquer das companhias aéreas do setor, mesmo que em caráter promocional, repassando todos os descontos e vantagens oferecidos que possam resultar em benefício econômico para o FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM;

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

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

6.10. Entregar os bilhetes de passagens aéreas diretamente ao servidor responsável pelo serviço no âmbito do CONTRATANTE ou a outro designado, por e-mail ou em meio físico, no prazo de até 02 (duas) horas, contado a partir da autorização de emissão da passagem, salvo se solicitados fora do horário de expediente do CONTRATADO.

6.10.1 No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença será glosada pelo CONTRATANTE.

- 
- 6.11 Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação do CONTRATANTE;
- 6.12 Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação do CONTRATANTE.
- 6.12.1. Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e
- 6.12.2 Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor do FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação.
- 6.13. O CONTRATADO deverá prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão das passagens;
- 6.14. Responsabilizar-se por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços do FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM, decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados;
- 6.15. Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do respectivo instrumento contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal relacionadas à execução contratual
- 6.16. Observar as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;
- 6.17. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução;
- 6.18. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;
- 6.19. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- 6.20. Atender, por meio do preposto nomeado, qualquer solicitação por parte da gestora do contrato, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado;
- 6.21. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação;
- 6.22. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste contrato sem o consentimento, por escrito, do FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM;

- 6.23. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato;
- 6.24. Manter atualizados seu endereço, telefones e dados bancários para a efetivação de pagamentos;
- 6.25. Responsabilizar-se pelo fornecimento de passagens requisitadas por pessoas não credenciadas pelo FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM para este fim;
- 6.26. Enviar na data de assinatura do contrato relação atualizada de empresas aéreas afiliadas e nome dos seus contatos com as quais mantenham ajuste, informando, imediatamente, as inclusões, alterações e as exclusões que ocorrerem durante a vigência do contrato; e
- 6.27. Adotar os demais procedimentos necessários à boa execução do contrato.
- 6.28. Prestação dos serviços contratados, executando-os em completa conformidade com o termo licitado e de acordo com o pactuado no respectivo contrato;
- 6.29. A contratada deverá prestar os serviços de agenciamento de viagens: emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, observando-se os termos em que solicitada e autorizada tal prestação, os prazos especificados e em perfeita ordem;
- 6.30. Garantir as reservas por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 6.31. Comunicar, imediatamente à contratante, por escrito, via e-mail, sobre a impossibilidade de emissão de passagens aéreas de acordo com o requisitado, devendo, nesse caso, propor as melhores alternativas que também atendam aos interesses da contratante;
- 6.32. Encaminhar à contratante e ao servidor beneficiário da passagem aérea emitida, através de e-mail, contendo data e horário de embarque, em caso de remarcação ou cancelamento, para fins de reembolso;
- 6.33. Atender a todos os prazos e demais exigências previstas no respectivo termo de contrato e no respectivo edital e seus anexos, bem como oferecer pronto e adequado atendimento a quaisquer exigências da fiscalização exercida pela contratante, prestando todos os esclarecimentos solicitados;
- 6.34. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da prestação dos serviços contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração;
- 6.35. Responsabilizar-se por quaisquer encargos, despesas, taxas, inclusive de seguro, decorrentes dos serviços prestados;
- 6.36. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução contratual sem prévia e expressa anuência da contratante;
- 6.37. Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, devendo informar à contratante a superveniência de eventual ato ou fato que modifique as condições iniciais de habilitação.
- 6.38. Especificações técnicas a serem seguidas pela Contratada:

Item	Especificação Técnica	Requisito Mínimo
<b>Tipo de Passagem</b>	Bilhetes Aéreos Eletrônicos (e-ticket).	Classe Econômica, salvo justificativa médica ou legal em contrário.
<b>Companhias Aéreas</b>	A Contratada deve ter acesso a tarifas e rotas de <b>todas as companhias aéreas</b> que operam no território nacional e nas rotas internacionais de interesse.	Mínimo de 3 (três) opções de companhias aéreas para as rotas mais frequentes, quando disponíveis.  Obs: Apresentar justificativa quando não houver (3 companhias no trecho)
<b>Tarifa</b>	Busca e apresentação da <b>opção mais econômica</b> disponível na data e horário solicitados, considerando o <i>menor tempo de conexão e o conforto</i> do paciente.	Priorização da <b>Tarifa Pública (Varejo)</b> ou <b>Tarifa Acordo</b> que garanta os requisitos de remarcação/cancelamento sem ônus ou com os menores custos.
<b>Emissão</b>	Emissão imediata após a solicitação demandada pelo setor.	Prazo máximo de <b>2 (duas) horas</b> para a confirmação da emissão após a solicitação.
<b>Suporte</b>	Serviço de <i>Call Center</i> ou similar, com atendimento por <b>pessoa física</b> (não apenas <i>chatbot</i> ).	Atendimento <b>24 horas/dia, 7 dias/semana</b> , inclusive feriados, com tempo de espera para atendimento inferior a <b>1 (um) minuto, podendo estender por mais 1 (um) minuto</b>
<b>Remarcação/Cancelamento</b>	Realização de remarcações e cancelamentos conforme necessidade do TFD (ex: alteração na agenda médica, piora do paciente), buscando as menores penalidades.	Tempo máximo de <b>3 (três) horas</b> para processamento de alterações urgentes.

Item	Especificação Técnica	Requisito Mínimo
<b>Venda de Assentos</b>	Acesso ao sistema de reservas para a seleção de assentos, priorizando espaços com <b>maior conforto</b> (ex: primeira fila, saída de emergência - se paciente/acompanhante apto).	Garantir a marcação de assentos <b>lado a lado</b> para o paciente e acompanhante.

### 6.39. Critérios Objetivos de Aceitação

A aceitação dos serviços será condicionada à comprovação dos seguintes critérios:

6.39.1. Conformidade da Emissão: O bilhete aéreo eletrônico (e-ticket) deve corresponder exatamente à solicitação autorizada, contendo nome completo, CPF, datas, horários e rotas corretas.

6.39.2. Pontualidade: Cumprimento do prazo máximo de 2 (duas) hora para a emissão da passagem, contado a partir da autorização formal do fiscal do Contrato.

6.39.3. Economicidade: Comprovação de que a tarifa emitida foi a mais vantajosa economicamente para a Administração Pública, mediante a apresentação de, no mínimo, três orçamentos comparativos (de companhias diferentes ou horários distintos) no momento da reserva (pré-emissão).

6.39.4. Documentação: Apresentação da fatura e de relatório mensal detalhado com todas as passagens emitidas, canceladas e remarçadas, incluindo a comprovação do valor da tarifa, taxas de embarque e *taxas de serviço (se houver e permitidas)*.

### 6.40. Parâmetros de Qualidade e Indicadores de Desempenho (ID)

A qualidade do serviço será medida pelos seguintes indicadores de desempenho (ID), sujeitos à aplicação de sanções em caso de não cumprimento:

ID	Descrição	Meta (Aceitação)	Mecanismo de Medição
<b>ID 1: Tempo de Emissão (TE)</b>	Percentual de passagens emitidas dentro do prazo máximo de 1h após a autorização.	<b>≥ 98%</b>	$TE = (N^{\circ} \text{ de emissões no prazo} / \text{Total de emissões}) \times 100$

<b>ID</b>	<b>Descrição</b>	<b>Meta (Aceitação)</b>	<b>Mecanismo de Medição</b>
<b>ID 2: Taxa de Erro (TErro)</b>	Percentual de bilhetes emitidos com erro (dados, voo, horário), que exija correção.	<b>≤ 1%</b>	$TErro = (N^{\circ} \text{ de bilhetes com erro} / \text{Total de emissões}) \times 100$
<b>ID 3: Atendimento 24h (T24)</b>	Percentual de chamadas para o suporte 24h atendidas em até 1 minuto.	<b>≥ 95%</b>	<i>Relatório mensal do Call Center da Contratada.</i>
<b>ID 4: Economicidade (T-Eco)</b>	Percentual de economia obtida ao longo do mês, comparando a tarifa emitida com a <i>melhor tarifa de pesquisa</i> no momento da solicitação.	<b>Média mensal ≥ 1%</b>	<i>Análise da diferença entre a tarifa base e a menor tarifa cotada no orçamento comparativo.</i>

## 7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

7.1 .O prazo de execução do serviço será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

7.2 Solicitação das cotações:

- a) Nome do passageiro;
- b) Companhia aérea;
- c) Número do bilhete;
- d) Valor da tarifa;
- e) Taxas aeroportuárias;
- f) Desconto contratual; e
- g) Indicação de tarifa-acordo.
- h) Número da Licitação e Contrato

7.3. Prazo para envio da cotação:

As empresas credenciadas deverão encaminhar suas cotações no prazo máximo de 04 (quatro) horas a contar do recebimento da solicitação. O descumprimento do prazo poderá implicar desclassificação da empresa para aquela solicitação específica, sem prejuízo das demais oportunidades de atendimento durante a vigência do credenciamento.

7.4. Implantação: imediata após a assinatura do contrato.

**8. MATRIZ DE RISCOS (ART. 22, I, LEI 14.133/2021)**

A Matriz de Riscos estabelece a responsabilidade pela ocorrência de eventos alheios à vontade das partes ou de eventos previsíveis, mas com impacto significativo na execução do Contrato.

<b>Risco Identificado</b>	<b>Categoria</b>	<b>Probabilidade (P)</b>	<b>Impacto (I)</b>	<b>Tratamento e Responsabilidade</b>
<b>R1. Falha no sistema de reservas (Contratada)</b>	Operacional	Média	Alto	<b>Responsabilidade da Contratada.</b> Deve ter <i>plano de contingência</i> (emissão manual/emergencial) e ressarcir multas por passagens não emitidas no prazo.
<b>R2. Aumento abrupto do preço das passagens (Mercado)</b>	Econômico	Média	Alto	<b>Responsabilidade da Contratante.</b> Deve prever <i>revisão/repactuação de preços</i> e monitorar o saldo orçamentário.
<b>R3. Alteração ou Cancelamento de voo pela Cia Aérea</b>	Externo	Alta	Médio	<b>Responsabilidade da Contratada.</b> Deve a contratada <i>reacomodar o paciente imediatamente</i> no voo mais próximo sem custos adicionais para a Contratante.
<b>R4. Fornecimento de dados incorretos pelo paciente (Contratante)</b>	Operacional	Baixa	Médio	<b>Responsabilidade da Contratante.</b> O setor de TFD deve <b>conferir a documentação</b> antes de enviar a solicitação de emissão.
<b>R5. Não cumprimento das metas de ID (Contratada)</b>	Desempenho	Baixa	Alto	<b>Responsabilidade da Contratada.</b> Aplicação das <b>sanções contratuais</b> e monitoramento intensificado.
<b>R6. Violação de LGPD/Sigilo de Dados</b>	Legal	Baixa	Gravíssimo	<b>Responsabilidade da Contratada.</b> Prever <b>multa específica</b> por violação de dados e obrigação de

<b>Risco Identificado</b>	<b>Categoria</b>	<b>Probabilidade (P)</b>	<b>Impacto (I)</b>	<b>Tratamento e Responsabilidade</b>
				reporte imediato do incidente.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Para garantir a correta execução do contrato e a eficácia do serviço de emissão de passagens aéreas, a Contratante (o órgão público responsável pelo TFD) possui as seguintes obrigações, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021:

### **9.1. Gestão e Fiscalização**

9.1.1. Designação de Fiscais: Designar formalmente o Fiscal Técnico e o Fiscal Administrativo do Contrato (Art. 117 da Lei nº 14.133/2021) e comunicar à Contratada seus nomes e contatos, para que exerçam a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

9.1.2. Supervisão: Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato em todas as suas fases, verificando o cumprimento dos Indicadores de Desempenho (ID) e dos parâmetros de qualidade definidos no Termo de Referência.

9.1.3. Atesto de Serviços: Atestar as Notas Fiscais/Faturas após a verificação da correta prestação dos serviços e do cumprimento das obrigações contratuais, no prazo legal.

### **9.2. Apoio à Execução**

9.2.1. Celeridade nas Solicitações: Enviar à Contratada as solicitações de emissão de passagens com a máxima antecedência possível e, no mínimo, com a documentação completa e correta (nome, CPF, datas, horários e rotas).

9.2.2. Aprovação e Autorização: Analisar os orçamentos apresentados pela Contratada e autorizar formalmente a emissão no menor tempo possível, a fim de garantir que a Contratada consiga manter a tarifa mais econômica (mitigando o Risco R2 - Aumento abrupto de preço).

9.2.3. Disponibilização de Acesso: Fornecer à Contratada os dados necessários para a emissão (dados do paciente e acompanhante), garantindo a conformidade com as regras internas do TFD e a proteção de dados.

### **9.3. Obrigações Financeiras**

9.3.1. Pagamento: Efetuar o pagamento à Contratada no prazo estabelecido no Edital e no Contrato, após a devida liquidação e atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal do Contrato, desde que cumpridas todas as exigências contratuais.

9.3.2. Previsão Orçamentária: Manter a adequada dotação orçamentária e os recursos financeiros necessários para cobrir as despesas com a aquisição das passagens aéreas durante toda a vigência do contrato.

9.3.3. Reembolsos: Acompanhar o processo de reembolso de passagens não utilizadas, confirmando o recebimento dos valores e notificando a Contratada sobre a conclusão do processo.

#### 9.4. Responsabilidade e Penalidades

9.4.1. Comunicação de Erros Internos: Informar imediatamente à Contratada qualquer erro nos dados de passageiros que tenham sido fornecidos pela Contratante (Risco R4 - Fornecimento de dados incorretos).

9.4.2. Aplicação de Sanções: Aplicar à Contratada as sanções administrativas previstas no Edital e no Contrato em caso de descumprimento de quaisquer obrigações, garantindo o devido processo legal e o contraditório.

### 10. FISCALIZAÇÃO

10.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

10.2. A fiscalização e acompanhamento da execução dos Contratos será realizada pelos Fiscais dos contratos, designados e nomeados através de Portaria.

Titular KELIANE SILVA DE SOUSA – Matrícula 84585, CPF 812.559.772-72, RG 6053986 - SSP/PA, Servidora Temporária da SEMSA.

Suplente: GLIMARIA DE FATIMA SOARES AFLALO – Matrícula 83626, CPF 913.862.412-53, RG 5276206 SSP/PA, Servidor Temporário da SEMSA, designada pelos órgãos solicitantes, observando-se as disposições contidas na 14.133, de 2021.

#### 10.3. Mecanismos de Fiscalização

10.3.1. Acompanhamento Diário: Monitoramento contínuo das solicitações de emissão e dos prazos de atendimento (ID 1 e ID 2).

10.3.2 Validação da Economicidade: Conferência dos três orçamentos comparativos anexados a cada solicitação, verificando se a passagem emitida foi a de menor custo.

10.3.3. Relatórios Mensais: Análise crítica dos relatórios de desempenho (*Service Level Agreement - SLA*) e das faturas apresentadas pela Contratada.

10.3.4. Pesquisa de Satisfação: Aplicação de pesquisa de satisfação junto aos pacientes/acompanhantes e à equipe de TFD para avaliação do suporte 24h (ID 3).

Penalidades: Notificação e aplicação das sanções contratuais cabíveis em caso de descumprimento das metas dos Indicadores de Desempenho.

## **11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

11.1 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

11.2. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontestada da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.3.. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

11.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### *Liquidação*

11.5. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

11.5.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.5.2 O CONTRATADO deverá apresentar as faturas para pagamento no 1º dia útil de cada quinzena do mês civil;

11.5.3. As faturas deverão ser tabuladas por custo, nacional, por nomes de pacientes e acompanhantes, discriminando, ainda:

- a) Nome do passageiro;
- b) Companhia aérea;
- c) Número do bilhete;
- d) Valor da tarifa;
- e) Taxas aeroportuárias;
- f) Desconto contratual; e
- g) Indicação de tarifa-acordo.
- h) Número da Licitação e Contrato

11.5.4. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.5.5. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

11.5.6. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.5.7. A Administração deverá realizar consulta para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

11.5.8. Constatando-se, situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

11.5.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

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

#### ***Prazo de Pagamento***

11.6. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) em até 30 (TRINTA) DIAS após a emissão da Nota Fiscal, mediante atesto dos materiais e o encaminhamento da documentação necessária, observada

todas as disposições pactuadas, através de crédito na conta bancária do fornecedor, acompanhado da seguinte documentação.

11.7. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IGP-M de correção monetária

### ***Forma de Pagamento***

11.8. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

11.9 . Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária pagamento.

11.10 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.11. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

11.12. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.13. Promover, mediante solicitação e no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da solicitação, reembolso de passagens não utilizadas pelo CONTRATANTE. Findo o contrato, se existente crédito em favor do contratante que não possa ser abatido de fatura pendente, deverá o valor ser recolhido aos cofres do Tesouro Municipal através de Documento de Arrecadação Municipal -DAM;

11.14. Caso a empresa não emita nota de crédito no prazo acima estipulado ou não informe o valor dos trechos não utilizados, o valor total do bilhete, pelo seu valor de face, será glosado em fatura a ser liquidada;

11.15. Poderá ser deduzida do valor do bilhete a ser reembolsado multa eventualmente cobrada pela companhia aérea, desde que devidamente comprovada;

11.16. As faturas que apresentarem qualquer tipo de incorreção serão devolvidas e sua nova apresentação ocorrerá juntamente com a fatura subsequente;

11.17. O CONTRATADO deverá apresentar as faturas para pagamento no 1º dia útil de cada quinzena do mês civil;

11.18. As faturas deverão ser tabuladas por custo, nacional, por nomes de pacientes e acompanhantes, discriminando, ainda:

- a) Nome do passageiro;
- b) Companhia aérea;
- c) Número do bilhete;
- d) Valor da tarifa;
- e) Taxas aeroportuárias;
- f) Desconto contratual; e
- g) Indicação de tarifa-acordo.
- h) Número da Licitação e Contrato

---

*Cessão de Crédito*

11.19. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

11.20. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

11.21. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

11.22. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

11.23. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

11.24. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## **12. CRITÉRIO DE ESCOLHA**

12.1. Será contratada a empresa cuja proposta esteja de acordo com a tabela do item 2.1, que ofereça o menor preço por item e que comprove estar habilitada ao fornecimento, conforme determinações contidas na Lei 14.133/2021.

12.2. Demais critérios e exigências de seleção de fornecedor estão descritos no Edital.

## **13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

13.1. As estimativas pertinentes constituem-se em mera previsão dimensionada não estando a PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTARÉM obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo ao credenciado o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização.

13.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

## **14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

▪  
**14.1** As despesas para aquisição do objeto desta Licitação correrão à conta da dotação orçamentária do FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTARÉM, na (s) rubrica (s) indicada (s) no respectivo Demonstrativo de custo emitido pelo NAF:

**DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 10.122.0005.2094 – MANUTENÇÃO DO TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO – TFD,**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**FICHA: 949 - OUTROS SERVIÇO DE TERCEIROS – PESSOA JURIDICA**

**ELEMENTO DE DESPESAS: 3.3.90.39.00.00**

**FONTE: 1.600 (FEDERAL)**

**15. RESPONSÁVEL**

▪

**15.1.** Secretaria Municipal de Saúde-SEMSA

**16. DA DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE**

▪

**16.1** Declaramos que este Termo de Referência está de acordo com a Lei Federal nº 14.133/21 e legislação em vigor.

**17. DO FORO**

▪

**16.1** Fica eleito o foro da Comarca de Santarém, para dirimir os conflitos oriundos do presente instrumento, quando não puderem ser dirimidos pela Prefeitura Municipal ou pela Secretaria Municipal de Saúde.

Santarém-PA, 13 de outubro de 2025.

Elaborado por :

Jeane Neves Linhares  
Chefe de Divisão Especializada de TFD  
Decreto nº 897/2025 – GAP/PMS

Aprovado por :

Everaldo de Sousa Martins Filho  
Secretário Municipal de Saúde  
Decreto nº010/2025 – GAP/PMS