

## **TERMO DE REFERÊNCIA – AGENCIAMENTO DE VIAGENS E HOSPEDAGENS**

### **1. DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a finalidade contratação de uma empresa especializada em serviços de agenciamento de viagens, com foco na aquisição de passagens aéreas nacionais e na reserva de hospedagens para atender às necessidades do Instituto Sócrates Guanaes - ISG

### **2. JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO.**

2.1. A contratação da Agência de Viagem especializada visa otimizar os processos de aquisição de passagens aéreas e reservas de hospedagem, garantindo eficiência, economia e conformidades com o Regulamento de Compras e Contratações do ISG.

2.2. A presente contratação é necessária para fazer face aos gastos com passagens aéreas e terrestres dispendidas nos deslocamentos dos colaboradores nas unidades geridas pelo ISG, para aperfeiçoamento e treinamento, objetivando o melhor desenvolvimento das atividades além de controle, orientação e acompanhamento dos serviços.

2.3. Também, é necessária para atender os gastos de passagens aéreas e terrestres dispendidas pelos colaboradores, quando autorizada a participação dos mesmos para receberem treinamento e capacitação, participação em conferências, reuniões técnicas e demais demandas que necessitem de grandes deslocamentos dos colaboradores realizadas fora da localidade da unidade hospitalar, objetivando o melhor desenvolvimento de suas funções, em benefício da unidade hospitalar e conseqüentemente ao cidadão, fazendo-se, portanto, necessário providenciar transporte aéreo e hospedagem. A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante da modalidade de deslocamento.

### **3. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO.**

3.1 A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços:

3.1.1 Pesquisa, orçamentos, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais, considerando as melhores opções de custo-benefício e flexibilidade de horários;

3.1.2 Reserva de hospedagem em hotéis adequados às necessidades da CONTRATANTE, considerando localização, comodidades e tarifas competitivas;

3.1.3 Fornecimento de relatórios detalhados das transações, incluindo itinerários de viagem, informações sobre hospedagem e custos associados, e

3.1.4. Suporte e atendimento personalizado aos viajantes.

### **4. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

4.1 O serviço será executado dentro de um prazo de 12 meses podendo ser renovado por igual período.

### **5. REAJUSTE**

5.1 O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, tomando por base a variação preferencialmente pelo ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DO MERCADO – IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou, na falta, de acordo com o índice que legalmente vier a lhe substituir, com até 30 dias de antecedência ao termo final do contrato.

### **6. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS.**

6.1 A empresa interessada em participar do processo de seleção deverá apresentar os seguintes documentos:

6.1.1 Contrato Social e alterações e certidão da Junta Comercial;

6.1.2 Certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas;

- 6.1.3 Comprovação de capacidade técnica para fornecer os serviços requeridos;
- 6.1.4 Proposta técnica e financeira, detalhando os valores e condições oferecidos;
- 6.1.5. Certidão Negativa de Falência, Concordata, Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede matriz ou filial da pessoa jurídica, datada de no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data da apresentação da proposta. 14.1.1 No caso de certidão positiva, a proponente deverá juntar certidão de objeto e pé, esclarecendo o posicionamento da(s) ação(ões);
- 6.1.6. Certidão Negativa de Tributos Mobiliários do Município de prestação de serviços, da sede ou filial da empresa;
- 6.1.7. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- 6.1.8. Certidão Negativa de Débitos Estaduais relativo ao local de prestação de serviços, e
- 6.1.9. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativas, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

## **7. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA**

### 7.1 Aquisição de Passagens Aéreas Nacionais:

- a. Pesquisar e fornecer opções de passagens aéreas que atendam às necessidades da CONTRATANTE, considerando critérios como preço, horários e escalas;
- b. Garantir tarifas competitivas, buscando descontos e promoções disponíveis no mercado;
- c. Efetuar a reserva e emissão das passagens aéreas, garantindo o cumprimento dos prazos estipulados pela CONTRATANTE;

- d. Fornecer itinerários detalhados e comprovações de reserva assim que solicitado pela CONTRATANTE;
- e. Prestar suporte em casos de alterações de voos, cancelamentos ou situações de emergência;
- f. Manter um registro atualizado das informações das passagens, facilitando consultas e gerenciamento por parte da CONTRATANTE.

### 7.2 Reserva de Hospedagem:

- a. Pesquisar e fornecer opções de hospedagem que atendam aos requisitos da CONTRATANTE, considerando localização, preço e comodidades;
- b. Garantir tarifas preferenciais e negociar condições especiais sempre que possível;
- c. Efetuar as reservas de hospedagem, assegurando que os dados estejam corretos e em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE;
- d. Proporcionar confirmações de reserva e demais documentos pertinentes de forma rápida e eficiente;
- e. Oferecer suporte em casos de alterações de reservas, cancelamentos ou eventualidades relacionadas à hospedagem.

### 7.3 Atendimento e Suporte:

- a. Disponibilizar canal de atendimento 24 horas para emergências relacionadas a viagens;
- b. Designar um representante responsável pelo atendimento exclusivo à CONTRATANTE;
- c. Informar prontamente sobre eventuais mudanças nos voos ou hospedagens e oferecer alternativas quando necessário.

7.4. Na falta do cumprimento da totalidade do objeto aqui contratado, torna-se inexigível a sua continuidade, não resistindo nenhum ônus para as partes à exceção de saldo residual de produtos e serviços já entregues.

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

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

7.7. Fornecer ferramenta “on line” de autoagendamento (self booking), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que os usuários dos serviços possam efetuar as reservas, devendo essa ferramenta atender aos seguintes requisitos:

- a. Acesso via rede mundial de computadores (world wide web) compatível com o navegador Internet Explorer versão 7 ou superior;
- b. Acesso à aplicação Web utilizando protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável, cadastrada na base de certificados padrão do Internet Explorer;
- c. Serviços de reserva de passagens aéreas;
- d. Disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;
- e. Entrega de comprovantes ao usuário dos serviços de viagem por e-mail e, quando exigido pelo ISG;
- f. Possibilidade de customização das regras aplicáveis às viagens no ISG, bem como flexibilidade para permitir eventuais alterações;
- g. Permita a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pela CONTRATANTE, com fluxo on line de aprovação e relatórios gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de self-booking e selfticket; e

**h.** Ofereça tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete e preço.

7.8. Fornecer passagens aéreas, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo; emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando à unidade gestora do contrato ou ao favorecido o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea, valor dos trechos e taxas de embarque;

7.9. Reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para as rotas, inclusive retorno;

7.10. Assegurar o fornecimento do(s) menor(res) 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 ISG;

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

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

7.13. Entregar os bilhetes de passagens aéreas diretamente ao servidor responsável pelo serviço no âmbito da CONTRATANTE ou a outro designado, por e-mail ou em meio físico, no prazo de até 2 (duas) horas para trechos nacionais, contado a partir da autorização de emissão da passagem, salvo se solicitados fora do horário de expediente da CONTRATADA.

**i.** 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 pela CONTRATANTE.

7.14. Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação da CONTRATANTE;

7.15. Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação da CONTRATANTE.

a) Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e

b) Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor do ISG, 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.

7.16. 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 aéreas internacionais.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1 Promover o acompanhamento e a fiscalização do serviço, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;

8.2 Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato;

8.3 Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;

8.4 Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações; e

8.5 Efetuar pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas nas cláusulas quinta e sexta deste instrumento.

## **9. DA PROPOSTA**

9.1 A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

9.1.1 Não conter rasuras ou emendas;

9.1.2 Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal;

9.1.3 Conter com clareza e sem omissões as especificações do serviço ofertado, mencionando a descrição, quantidade, valores unitários e totais, de forma a obedecer à discriminação do objeto;

9.1.4 Os valores deverão ser apresentados em Reais;

9.1.5 Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;

9.1.6 A proposta deverá ser emitida com validade de 30 dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data em que ocorrer a entrega da proposta;

9.1.7 A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, início da prestação dos serviços.

## **10. JULGAMENTO**

10.1 O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços.

## **11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

11.1 O prazo para o pagamento será de 30 (trinta) dias a partir da apresentação da nota fiscal;

11.2 Os preços dos serviços contratados devem ser detalhadamente apresentados, incluindo taxas, impostos e eventuais encargos;

11.3 Os bilhetes não utilizados serão imediatamente reembolsados pela CONTRATADA conforme prazos e regulamentos da ANAC;

11.4 O pagamento mencionado no caput será realizado através de crédito bancário, conforme os dados expressamente informados pela COTRATADA com antecedência.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Não serão aceitas propostas que apresentem preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zerado, incompatíveis com os preços praticados pelo mercado.

---

Iara Chiacchiaretta  
Chefe de Gabinete corporativa

### ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

A empresa \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, no bairro \_\_\_\_\_, no Município de \_\_\_\_\_, no Estado de \_\_\_\_\_, no n.º \_\_\_\_\_, na Prefeitura sob o n.º \_\_\_\_\_ e no Estado sob o n.º \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_, telefone n.º (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ e e-mail \_\_\_\_\_, pela presente e consoante as especificações técnicas contidas no Edital, vem propor os valores abaixo para a **contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de agenciamento de viagens e hospedagens, para pesquisa, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas e hospedagens**, conforme segue:

Serviço	Quantidade de Passagem- Anual	Remuneração do Agente Viagem-RAV	(AxB) RAV Total
Passagens Nacionais			
Hospedagem			
Cancelamento e remarcações			
<b>Total</b>			

#### Observação:

- 1) Por se tratar de estimativas, as quantidades e valores acima não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros para o ISG, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades do ISG, sem que isso justifique qualquer indenização à contratada.
- 2) **Nesta proposta de percentual estão considerados obrigatoriamente:**
  - a) **O atendimento às especificações detalhadas do objeto;**
  - b) **A inclusão de todas as despesas que influenciam nos custos, tais como despesas com custo, transporte e frete, tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, encargos comerciais ou de qualquer natureza e todos os ônus diretos e indiretos,**
  - c) **O prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão deste pregão, na forma eletrônica.**
- 3) Esta empresa declara que está ciente e cumprirá, integralmente, todas as cláusulas do Termo de Referência retro citado.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Assinatura do representante legal da empresa proponente

NOME:

RG:

CARGO: