

TERMO DE REFERÊNCIA

1. O OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Agenciamento de Viagens, compreendendo os serviços de emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreo nacional e internacional, além da reserva de hotel, para o projeto "Capacitação de servidores por meio do Programa Innovation Management Professional (IMP), em parceria da Escola de Negócios Internacionais e Empreendedorismo (SIBE) da Steinbeis University Berlin (STEINBEIS)", conforme especificações técnicas contidas no item 3 do presente termo de referência.

LOTE ÚNICO

Item	Descrição	Prestação de Serviço	Quantidade	Valor Estimado Unitário R\$	Valor Total máximo - R\$
1	Emissão de Bilhetes de Passagens – Voos Internacionais	Assessoria, cotação, reserva e Emissão	41	R\$ 138,78	R\$5.689,98
2	Alterações e/ou Cancelamentos de bilhetes de passagens – Voos Internacionais	Alteração, Cancelamento e reembolso	41	R\$ 138,78	R\$5.689,98
3	Reserva de hospedagens internacionais	Assessoria, cotação, reserva (quarto duplo) e Emissão	273	R\$530,21	R\$144.748,17
4	Seguro Viagem		41	R\$155,36	R\$ 6.369,76
*	TOTAL GLOBAL	-	-	-	R\$ 162.497,89

1.2 o lote único do quadro do subitem 1.1 também é composto de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados, conforme discriminado no quadro abaixo:



LOTE ÚNICO (COMPLEMENTO)

Item	Descrição	Serviço
5	Repasse – Voos Internacionais	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens em voos internacionais adquiridos
6	Repasse – Hospedagens Internacionais	Valores de tarifas e taxas devidas aos hotéis ou eventuais multas em razão da emissão, alteração, cancelamento ou reembolso de hospedagem adquirida.

1.3 Os itens 5 e 6, do quadro acima, não serão objeto de formulação de preços e lances pelos licitantes.

2. JUSTIFICATIVA

Para cumprimento de sua função social, a Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Ciência e Tecnologia necessita realizar a capacitação de servidores da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica por meio do Programa *Innovation Management Professional (IMP)*, em parceria com a Escola de Negócios Internacionais e Empreendedorismo (SIBE) da Steinbeis University Berlin (STEINBEIS) conforme convênio nº 13/2017, firmado entre o Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Espírito Santo e a Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Ciência e Tecnologia - Facto.

Destarte, considerando a necessidade da Facto em executar o referido projeto, verifica-se a necessidade da compra de 41 (quarenta e uma) passagens aéreas e 615 (seiscentos e quinze) diárias de hospedagens, conforme plano de trabalho apresentado e parte integrante, do referido convênio, para a sua perfeita execução.

Ademais, verificou-se a viabilidade em realizar as referidas compras, das passagens e hospedagens, com somente uma agência de viagens, para facilitar o traslado dos participantes da capacitação, e maior controle gerencial do projeto.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS

3.1 Coberturas mínimas exigidas para o seguro viagem Internacional :

Assistência médica acidente	Assistência médica enfermidade	Extravio definitivo de bagagem
US\$ 60.000,00	US\$ 60.000,00	US\$ 1.000,00

3.2 Calculo de previsão do valor total a ser gasto com a emissão das Passagens Aéreas Internacionais:



Item	Valor estimado da Passagem ida e volta + DU (R\$)	Quantidade	TOTAL
A	R\$ 5.631,30	41	230.883,30

3.3 Os valores apresentados no item 3.2 são meramente exemplificativos dos custos que poderão ser incorridos com a emissão dos bilhetes somados aos custos de DU.

3.4 Uma vez que os valores das passagens aéreas são variáveis, não há como estimar um valor exato entre a data de pesquisa de preços, a data de publicação do edital, a data de execução do pregão, a data de assinatura do contrato e posterior solicitação de emissão dos bilhetes. Sendo assim, deverá ser utilizada a Taxa de Assessoramento (DU) para estimativa de preços do certame, uma vez que o valor das passagens é variável e depende da Cia Aérea e não da Agência de Viagens.

4. PROPOSTA

4.1 A Proponente deverá apresentar proposta observando as informações descritas no item 3 deste Termo de Referência e demais requisitos deste instrumento.

4.2 A Proponente deverá apresentar 3 (três) atestados de capacidade técnica, de que já realizou e/ou realiza serviço semelhante, ao item 3 deste Termo de Referência.

4.2-A Para validação do atestado de capacidade técnica, o serviço ora narrado, não poderá ter sido findado a mais de 90 (noventa) dias, a contar da publicação do Edital do Pregão, para a contratação do serviço.

4.3 A proponente deverá apresentar proposta conforme modelo anexo ao edital.

4.4 A proposta de valor deverá destacar os valores unitários de cada item, respeitando o valor estimado como o máximo a ser pago pela Fundação, conforme tabela contida no item 01 (Do Objeto).

4.5 O critério de julgamento, para definição da empresa vencedora, será pelo menor valor global apresentado.

5. DA ENTREGA

5.1 O fornecedor deverá iniciar a prestação de serviço imediatamente a aprovação da proposta e assinatura do contrato.

5.2 A realização do serviço, obedecendo o horário comercial, deverá ser mantido por um prazo de 12 meses, a contar da data de assinatura do contrato, obedecendo as especificações.

5.3 Os serviços serão recebidos:

a) provisoriamente, para posterior verificação de conformidade, do serviço solicitado, com as especificações constantes na proposta Comercial;

b) definitivamente, depois de efetuada a verificação referida na alínea anterior, com consequente aceitação.

5.4 A entrega dos serviços deverá ser feita no local especificado abaixo, ou em outro determinado pela contratada, a qualquer tempo:



FACTO - Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Ciência e Tecnologia

Endereço: Rua Wlademiro da Silveira, 75 – Jucutuquara – Vitória – ES – CEP:29040-830

6. DA GARANTIA

6.1 Os serviços deverão apresentar garantia mínima para o período de 15/07/2018 a 15/08/2018, ou enquanto durar o projeto.

7. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – CONDIÇÕES GERAIS

7.1 A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, com acionamento por e-mail e telefone, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

7.2 A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

7.3 Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento.

7.4 As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

7.5. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

7.5.1. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de BILHETE DE PASSAGEM o serviço prestado pela CONTRATADA visando ao auxílio na pesquisa, análise e escolha de melhores opções de voos, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

7.5.2. Cotação: será realizada pela CONTRATADA e deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes.

7.5.2.1. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de TARIFAS.

7.5.2.2. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.



7.5.3. Reserva: deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por TRECHO e observadas as disposições anteriores, com base nas informações das cotações contidas na etapa anterior.

7.5.4. A CONTRATADA apresentará por e-mail a reserva contendo o LOCALIZADOR, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a UNIDADE SOLICITANTE, visando à necessária aprovação.

7.5.4.1. Além da escolha dos voos, a UNIDADE SOLICITANTE deve informar à CONTRATADA para a criação da reserva:

- a) Nome da UNIDADE SOLICITANTE, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- b) Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- c) Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual, no caso de viagem internacional;
- d) Data prevista da partida;
- e) Data prevista do retorno;
- f) Cidade de origem;
- g) Cidade de destino;
- h) Nome completo do passageiro;
- i) Data de nascimento do passageiro;
- j) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- k) Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- m) CPF do passageiro;
- n) Telefone para contato do passageiro;
- o) Endereço eletrônico do passageiro;
- p) Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- q) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- r) Eventual deficiência do passageiro.

7.5.4.2. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

7.5.5. Emissão: será realizada pela CONTRATADA, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

7.5.5.1. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

7.5.5.2. O BILHETE DE PASSAGEM emitido deverá ser enviado pela CONTRATADA à UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou por outro canal de comunicação previamente informado.

7.6. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

7.6.1. A alteração de BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CONTRATANTE.

7.6.2. As alterações de BILHETES DE PASSAGEM serão requeridas pela UNIDADE SOLICITANTE, por E-MAIL ou telefone, discriminadas por trecho.

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

7.6.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

7.6.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por UNIDADE SOLICITANTE.

7.6.5. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

7.7. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS INTERNACIONAIS

Este serviço compreende:

7.7.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda

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

7.7.1.2. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

7.7.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso, conforme item 6.7.4 e subitem.

7.7.2. Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:

- a) analisadas as cotações citadas nos subitens 6.3.2 e 6.4.2, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;
- b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.

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

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

7.8. REEMBOLSO

7.8.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

7.8.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

7.8.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.

7.8.4. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

- a) UNIDADE SOLICITANTE
- b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) valor pago;
- d) valor da multa;
- e) valor do crédito.

7.8.4.1. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas horas).

7.8.5. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

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

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

7.9. HOSPEDAGEM

7.9.1. A CONTRATADA deverá garantir a hospedagem para 41 (quarenta e uma) pessoas, na cidade de Stuttgart, de modo a observar a economicidade, quantidade e gênero (29 homens e 12 mulheres), em hotel 4 estrelas, preferencialmente no raio máximo de 5KM da Universidade Steinbeis, com facilidade de acesso a estações de metrô e transporte público, durante o período de 22/07/2018 (domingo) a 04/08/2018 (sábado), ou enquanto durar o programa.

7.10. SEGURO VIAGEM

7.10.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, em até 8 (oito) horas após a formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.



7.10.2. A CONTRATADA DEVERÁ emitir a apólice ou voucher, no prazo de 6 (seis) horas após autorização pela CONTRATANTE.

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

7.10.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

7.10.5 A tabela contida no item 3.1, deverá servir como referência ao limite mínimo de cobertura.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. O fornecedor obriga-se a proceder às entregas do serviço, conforme a demanda e especificações, responsabilizando-se por qualquer desembaraço posterior.

8.2. A inobservância ao disposto no subitem 6.1, deste item, implicará no não pagamento do valor devido ao Fornecedor, até que ocorra a necessária regularização.

8.3. O fornecedor deverá responder as solicitações da contratante em, no máximo, 24 horas, sob pena de quebra do contrato de prestação de serviço, podendo acarretar a rescisão, de forma unilateral, pelo contratante, a qualquer tempo e sem ônus a este.

8.4. As respostas, as solicitações, devem conter todos os dados necessários para o deslocamento dos participantes/viajantes/hospedes e controle da contratante, ou seja: valores, horários, itinerantes, rotas, previsões, locais e traslados entre outros necessários ou, até mesmo, posteriormente solicitados.

8.5. A contratante é responsável por solucionar todo e qualquer desembaraço que por ventura possa ocorrer durante a prestação do serviço contratado.

8.6. Executar os serviços conforme as especificações do contrato, do qual fazem parte o edital e anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

8.7. As tentativas de contato telefônico com a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão resultar em comunicação com o atendente em prazo de espera não superior a 01 (um) minuto.

8.8. As interrupções programadas dos serviços telefônicos da CENTRAL DE ATENDIMENTO deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

8.9. Prestar informações requeridas pelos usuários;

8.10. O prazo máximo para atendimento das demandas será de 72 horas.

9. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

9.1. Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos licitatórios para contratação de serviços, relativamente aos aspectos de prova de regularidade fiscal e trabalhista, habilitação jurídica e qualificação econômico-financeira, serão



exigidas da AGÊNCIA DE TURISMO as seguintes condições de qualificação técnico-operacional para participação na licitação:

- a) certificado de cadastro junto ao Ministério do Turismo;
- b) ato de registro perante a Internacional *Air Transport Association* (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora;
- c) declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com VOOS DOMÉSTICOS regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;
- d) declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa contrato de prestação dos serviços de AGENCIAMENTO DE VIAGENS, fornecimento de BILHETE DE PASSAGEM e HOSPEDAGEM INTERNACIONAL, concomitantemente.

9.2. Não serão permitidas a subcontratação e a participação de empresas em consórcio.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO FACTO

10.1. Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários ao pagamento da CONTRATADA;

10.2. Efetuar o recebimento dos serviços, verificando se está em conformidade com o solicitado.

10.3. Comunicar ao fornecedor quando da constatação de qualquer irregularidade.

11. DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento será efetuado mediante depósito bancário, em conta-corrente indicada pela contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da emissão da Nota Fiscal e posterior ateste de conformidade, pelo setor solicitante do serviço, seguido de consulta “*On-Line*” e regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

12. DAS PENALIDADES

12.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo adjudicatário, sem justificativa aceita pela Facto, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar, nas seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total dos itens não entregues, por dia de atraso injustificado na entrega dos mesmos, limitados em 10 (dez) dias; decorrido este prazo será aplicado, além da multa aqui imposta, o disposto na próxima alínea, sem prejuízo de demais cominações legais;

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total dos itens não entregues, pela recusa injustificada do adjudicatário em entregar os mesmos;



d) Impedimento de licitar e de contratar com a Facto e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

12.2. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

12.3. Os valores das multas aplicadas previstas nos subitens acima serão recolhidos à conta da Facto, via Guia de Recolhimento da União - GRU, ou descontados dos pagamentos devidos, a critério da Administração, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da Lei.

12.4. A aplicação das sanções aqui previstas não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas nas Leis 10.520/2002 e 8.666/1993, bem como outras legislações se aplicáveis forem, inclusive responsabilização da CONTRATANTE por eventuais perdas e danos causados à Administração.

12.5. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Ifes.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A Facto poderá realizar acréscimo ou supressões que se fizerem necessários, respeitados os limites do art. 65 da lei 8.666/93 e suas alterações, tendo como base os preços da proposta do fornecedor.

13.2. O não cumprimento do disposto neste termo, implicará a aplicação das penalidades cabíveis consoante ao que dispõe a lei 8.666/93 e suas alterações.

13.3. Caso não haja expediente na data marcada para a entrega do material, ficará automaticamente adiada para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local indicado neste Termo de Referência.

KARINE DE CASTRO DUHZ
Coordenadora de Suprimentos e Aquisições