

TERMO DE REFERÊNCIA

O presente Termo de Referência destina-se a estabelecer normas relativas à aquisição de serviços para a FAIFCE, bem como subsidiar as empresas interessadas na elaboração de suas propostas.

O presente termo rege-se pelo Decreto nº 8.241, de 21/05/2014, aplicando-se subsidiariamente as disposições da Lei nº 14.133/21.

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada, por Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento, visando contratações futuras e eventuais de serviços de reserva, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas no âmbito nacional e internacional e demais serviços correlatos (passagens rodoviárias e ferroviárias no âmbito internacional, serviços de reservas de hotéis e veículos terrestres de qualquer porte, de traslado, de seguro de saúde e de bagagem), para atender a demanda da Fundação de Apoio ao Ensino, à Pesquisa e à Extensão do IFCE - FAIFCE, bem como de todos os Convênios, Contratos, Carta Acordo, Termo de Cooperação e demais instrumentos congêneres.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação desse serviço se mostra necessária para facilitar o processo de obtenção de passagens aéreas destinadas aos colaboradores FAIFCE, bem como de todos os Convênios, Contratos, Carta Acordo, Termo de Cooperação e demais instrumentos congêneres.

3 DOS SERVIÇOS COMPREENDIDOS

3.1 Para fins deste edital, consideram-se relacionadas ao serviço de agenciamento sistematizado de viagens as atividades de:

3.1.1. Disponibilizar, sem ônus para o Contratante, acesso à Sistema de Gestão de Viagens, via web, na modalidade self booking, com utilização do “e-Ticket”.

3.1.2 Negociar tarifas promocionais e acordos diretamente, ou assessorando a Contratante, perante as Companhias Aéreas, incluindo os resultados obtidos no Sistema de Gestão Viagens.

3.1.3 Prestar, por meio de Gestão de Viagens, os serviços transacionais de emissão, remissão (alteração/remarcação) e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, bem como providenciar as atividades conexas de contratação de seguros de viagem e bagagem.

3.1.4. Providenciar, em até 24 (vinte e quatro) horas, cotação em companhia seguradora para aprovação do custo e autorização, pela FAIFCE, por meio de Gestão de Viagens ou e-mail, da contratação do seguro de assistência médica por acidente e/ou mal súbito, despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

a) Morte acidental, considerando o evento com data definida, súbito, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro;

b) invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro;

b.1) Na cotação do seguro, deverão ser observados minimamente, os valores abaixo, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independente do destino da viagem:

c) assistência médica por acidente ou enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;

d) assistência/despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00

e) assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00

3.15. Administrar reembolsos de passagens (descontos concedidos, cancelamentos e similares) junto às companhias aéreas, cujo prazo não deverá ultrapassar de 90 (noventa) dias, salvo justificativa apresentada pela companhia aérea.

3.16. Reembolsar em até 90 (noventa) dias a partir da emissão do bilhete, ao Contratante, o valor das passagens emitidas, pagas e não utilizadas, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, independentemente da vigência do contrato.

3.1.7. Fornecer o valor da “tarifa cheia” vinculada ao bilhete emitido.

3.1.8. Fornecer, sem custo adicional, relatórios ao gestor do contrato, com dados às viagens realizadas e não realizadas, bem às transações executadas pela Contratada.

4. DO SISTEMA E SUAS FINALIDADES

O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web, na modalidade online-booking com utilização do “e-Ticket”, deverá:

4.1. estar interligado diretamente com os sites das empresas nacionais e principais empresas internacionais;

4.2. Suportar as operações de processamento, gerenciamento e acompanhamento das requisições e emissões, bem como os dados a elas relativos, com performance compatível com a carga, porte e demanda de trabalhos exigidos;

4.3. Dispor de armazenamento de dados em forma de B.I. (Business Intelligence), de maneira a permitir emissão de relatórios sobre as transações realizadas, informação de despesa, estatísticas e economias;

4.4. Possibilitar:

4.4.1. Emissão de comprovante da reserva;

4.4.2. Emissão instantânea de bilhete de passagem aérea eletrônico (“e-Ticket”),
remissão e cancelamento;

4.4.3. Marcação dos bilhetes de passagens aéreas nos horários estabelecidos, inclusive retorno, endosso, desdobramento, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos.

4.4.4. Emissão de relatórios do tipo BI (Business Intelligence) à Contratante que reflitam, dentre outros, seguintes dados:

- Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos;
- Relatório de bilhetes de passagens aéreas (faturados) e não voados;
- Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço;
- Relatório dos descontos acumulados no período (mensal);
- Relatório de destinos mais voados;

4.4.5. Requisição de reembolso do valor de passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas.

5. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá possuir número suficiente de operadores para atendimento da Contratante, de modo a garantir o pleno atendimento das necessidades. Os operadores responsáveis pelo atendimento da Contratante devem ter seus contatos informados, sendo necessário o aviso com antecedência mínima de sete dias de qualquer alteração dos mesmos.

5.2. Todas as transações deverão ser operacionalizadas eletronicamente, via e-mail informatizado que possua as funcionalidades especificadas no item 4 deste Termo de Referência, a saber;

5.2.1. requisição de passagens aéreas por parte dos coordenadores interessados mediante a respectiva justificativa;

5.2.2. Consulta e busca das tarifas ofertadas (online) para o dia e horário próximo ao da necessidade da viagem aos funcionários da Contratante, disponibilizado pelas empresas, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transportes aéreos;

5.2.3. Proposição com destaque para a tarifa mais vantajosa da companhia de aviação selecionada, segundo critério do menor preço, compatibilizado com o perfil de passageiro;

5.2.4. Emissão de bilhete de passagem aérea pela tarifa mais econômica, com todas as taxas incluídas e com seguro de viagem/bagagem na condição opcional definida pela Contratante;

5.2.5. A reserva e emissão de bilhetes de passagens terrestres rodoviárias e ferroviárias no âmbito internacional.

5.3. Em caso de indisponibilidade temporária do sistema de que trata o item 4 deste Termo de Referência, a Contratada deverá manter operadores habilitados, para atendimento 24hrs, de modo que as reservas em voos comerciais possam ser requisitadas por telefone, fax ou qualquer outro meio de comunicação, providenciando os respectivos registros no e-mail, em até dois dias úteis.

5.4. O e-mail oferecido pela Contratada à Contratante poderá ser auditado pela Contratante a qualquer tempo, sem aviso prévio, durante a duração do contrato. Caso se constate irregularidades como taxa adicionais ou sobrepreços em relação aos preços ofertados pelas Companhias Aéreas, a Contratada ficará sujeita às sanções cabíveis.

5.5. Os valores faturados poderão ser diligenciados para verificar possíveis diferenças entre os preços da Cia Aérea e os faturados pela Agência contratada. Caso seja verificada qualquer diferença, haverá aplicação de sanções administrativas.

5.6 A empresa CONTRATADA deverá possuir crédito perante as principais companhias aéreas nacionais e internacionais e estar autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato.

5.7 Nos serviços supracitados encontram-se a possibilidade de cancelamento sem ônus para o CONTRATANTE.

5.8 A empresa CONTRATADA deverá assessorar o CONTRATANTE para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos.

5.9 - A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre quaisquer modificações sobre preços de passagens, devendo fornecer, sem ônus, tabela de preços das companhias e substituí-las quando houver alterações.

5.10 Efetuar reembolso ou cancelamento dos bilhetes aéreos que não forem utilizados;

5.10.1 Os bilhetes não utilizados que forem reembolsados pela CONTRATADA, deverão ser feitos no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da solicitação do reembolso, sob pena de glosa na fatura subsequente.

4.10.2 - A não solicitação de reembolso pela CONTRATANTE, não exime a responsabilidade da empresa CONTRATADA de reembolsar todos os bilhetes não utilizados pelo órgão CONTRATANTE;

5.11 - No caso de reserva de passagem aérea com tarifa promocional, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório, quando da apresentação dos comprovantes de serviço para pagamento;

5.12 - Na emissão de passagens internacionais deverá ser observada a legislação que regulamenta esta e serviços afins, observadas as exigências do país de destino.

5.13 - Propiciar atendimento 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, por meio de telefone fixo e celular, bem como de outros recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, os quais deverão permitir ao (s) usuário (s) responsável (eis) realizar alteração ou emissão de bilhete, inclusive em dias não úteis;

6. DO FATURAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS E DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO.

6.1. A remuneração da Contratada será feita exclusivamente mediante **Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento** (Transaction Fee), de valor fixo, aplicável a cada uma das seguintes operações:

- Emissão, remissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas funcionário autorizado da contratante, diretamente no e-mail ou, via telefone e/ou e-mail pela mesma Companhia aérea (mesmo CNPJ), independentemente da(s) rota(s) ou destino(s), quando o bilhete aéreo for de ida e volta;

- Emissão, remissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas funcionário autorizado da contratante, diretamente via telefone e/ou e-mail, independentemente da(s) rota(s) ou destino(s), quando o bilhete aéreo for somente de ida;
- Emissão, remissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas funcionário autorizado da contratante, diretamente via telefone e/ou e-mail, independentemente da(s) rota(s) ou destino(s), quando o bilhete for somente de volta, ainda que o bilhete de ida tenha sido emitido pela mesma Companhia aérea (mesmo CNPJ);
- a cada cancelamento de passagem aérea de ida e volta pelo próprio interessado ou por funcionário autorizado da Contratante diretamente no e-mail ou, se não disponível o e-mail, via telefone;
- a cada cancelamento de passagem aérea somente de ida pelo próprio interessado ou por funcionário autorizado da Contratante diretamente no e-mail ou, se não disponível, via telefone,
- a cada cancelamento de passagem aérea somente de volta pelo próprio interessado ou por funcionário autorizado da Contratante diretamente no e-mail ou, se não disponível, via telefone,
- a cada contratação de seguro viagem/bagagem pelo próprio interessado ou servidor autorizado da contratante diretamente no e-mail ou, se não disponível via telefone e/ou e-mail;
- A reserva de diárias de hotéis por passageiro e de locação de veículos terrestres por veículo locado, independente da quantidade de diárias em uma mesma reserva.

6.2. A Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento (Transaction Fee) constitui a única forma de remuneração à contratada pelos serviços de agenciamento sistematizado previstos, sendo vedada a cobrança de ADE (Adicional de Emissão), ADEDU (Adicional de Emissão-DU), DU, RAT (Repasse a Terceiros), RAV (Remuneração de Agência/Agente de Viagens), SDU (Serviço DU), TRAV (Taxa de Remuneração da Agência/Agente de Viagens), ou qualquer outra taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração pelos serviços prestados.

6.3. As Notas Fiscais/Faturas relativas aos valores das passagens deverão ser apresentadas ao Gestor do Contrato contendo os seguintes dados:

- a) Código da reserva;
- b) Identificação do bilhete de passagem aérea (no, companhia aérea e o itinerário);

- c) Nome do passageiro;
- d) Valor bruto da fatura
- e) Valor dos seguros viagem/bagagem (se contratado pelo interessado);
- f) Impostos incidentes
- g) Valor da taxa de embarque
- h) Valor líquido da fatura

6.3.1. As notas fiscais/faturas de que trata o subitem 6.3. deverão ser anexados os comprovantes de emissão ou bilhete de passagem aérea emitido, com a respectiva cópia da requisição, bem como cópia da fatura emitida pela companhia aérea e regulares Certidões Negativas de Débitos, em conformidade com a legislação e instruções normativas vigentes.

6.3.2. Deverá ser apresentado junto com as faturas documento autenticado que comprove o pagamento de eventuais multas às Companhias Aéreas, por ocasião de reemissão ou cancelamentos de passagens aéreas.

6.4. Caso o serviço seja recusado ou a correspondente nota fiscal apresente incorreção ou insuficiência de quaisquer dos dados exigidos nos itens acima, o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização do serviço, ou do documento fiscal, a depender do evento.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O valor a ser pago pela CONTRATANTE por cada autorização, bilhete ou voucher emitido será o valor do serviço adquirido, líquido de comissões pagas por companhias aéreas (quando houver), acrescido do valor da Taxa por Transação, que pode ser calculado utilizando-se da seguinte fórmula: **$VF = VP - VC + TT + TE + S$ (quando for o caso) + SC (se for o caso), onde:**

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

VP = Valor da Passagem Aérea;

VC = Valor da Comissão paga pela companhia aérea à agência contratada;

TT = Valor da Taxa por Transação;

TE = Valor da Taxa de Embarque;

S = Seguro Saúde e Bagagem e

SC= Serviços correlatos (passagens rodoviárias e ferroviárias no âmbito internacional, locação de veículos, reserva de hotéis no âmbito nacional e internacional, translados).

7.2 Após o atesto do fiscal do contrato e a análise da documentação pelos setores competentes, realizar-se-á o pagamento da CONTRATADA, por meio de Ordem Bancária em conta corrente a ser indicada, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

7.3 Se a nota fiscal/fatura for apresentada em desacordo ao pactuado e/ou com irregularidades, ou ainda se a documentação da empresa estiver irregular, o prazo para pagamento ficará suspenso até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, não implicando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.4 Em nenhuma hipótese será efetuado pagamento de Fatura com o número do CNPJ/MF diferente do que foi apresentado na proposta de preços, mesmo que sejam empresas consideradas matriz e filial ou vice-versa, ou pertencentes ao mesmo grupo ou conglomerado.

7.5 Não será procedido qualquer tipo de pagamento por outro meio diferente dos previstos no contrato.

8. DA ESTIMATIVA DE PASSAGENS E DA TAXA DE TRANSAÇÃO (FEE)

8.1 As quantidades abaixo indicadas são ESTIMATIVAS e não impõem obrigatoriedade na sua total aquisição por parte da Contratante.

| PASSAGENS NACIONAIS | PASSAGENS INTERNACIONAIS |
|---------------------|--------------------------|
| 250 | 30 |

8.1.1. Para efeitos de custos estimativos da contratação, apenas a título de subsídio e, sem nenhum compromisso para o futuro, informamos que o valor estimado é de R\$ 25,50 (vinte e cinco e cinquenta reais).

9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1 A licitante deverá apresentar certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei no 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao art. 18 do Decreto no 7.381/2010.

9.2 Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa prestou ou está prestando, a contento, o fornecimento de objeto com características compatíveis ao objeto deste Termo.

10 – DO PRAZO DE ENTREGA E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

10.1 - Os bilhetes solicitados deverão estar disponíveis conforme indicação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação, e nos casos excepcionais de requisições urgentes deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 1 (uma) a 3 (três) horas;

10.2 - A execução dos serviços ocorrerá sob demanda;

11 – DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

11.1 - A empresa prestadora de serviços sujeitar-se-á a mais ampla e irrestrita fiscalização, que será exercida por um funcionário do CONTRATANTE, denominado fiscal, designado para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, competindo-lhe acompanhar, supervisionar, avaliar e atestar a execução do objeto, efetuando os contatos, comunicações e notificações necessárias, atestando as notas fiscais e ou faturas correspondentes, bem como solicitando a eventual aplicação de sanção administrativa à CONTRATADA;

11.2 - Quaisquer exigências do fiscal do CONTRATO, inerentes ao fiel cumprimento do objeto do CONTRATO, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA;

11.3 - O fiscal do CONTRATO anotar-á, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e sugerindo aplicação de multa ou rescisão do CONTRATO, caso a CONTRATADA desobedeça as cláusulas estabelecidas;

11.4 - A fiscalização se reserva o direito de recusar os serviços executados que não atenderem as especificações estabelecidas no CONTRATO, no Edital e seus anexos;

11.5 - A CONTRATADA fica obrigada a executar os serviços referentes ao objeto licitado relacionado ao Edital e seus anexos, não se admitindo quaisquer modificações sem a prévia autorização da fiscalização;

11.6 - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

ERNANI ANDRADE LEITE
Presidente FAIFCE