

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento e agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, mediante reserva, emissão, marcação, remarcação; e de hotelaria no âmbito de atuação das agências e operadoras de viagens, sob demanda e sob regime de não exclusividade, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser renovado até o limite de 60 (sessenta) meses.

### 2. JUSTIFICATIVA:

A contratação de empresa especializada na prestação de serviços relacionados ao âmbito de atuação das agências e operadoras de viagens tem como finalidade atender as necessidades dos funcionários da Estância Ecológica Sesc Pantanal em deslocamentos e hospedagens a serviços do Sesc visando o cumprimento dos objetivos organizacionais.

### 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

#### 3.1. EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DO FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, PARA VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.

3.1.1. Cabe à empresa CONTRATADA prestar serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, que compreendem:

- a) Reserva, marcação e emissão de bilhetes, e-tickets, ordem de passagens (PTA) prioritariamente em tarifas promocionais, ou em tarifas que propiciem o menor custo, tendo como base o pedido original;
- b) Remarcação, inclusive com alteração de roteiros, de passagens aéreas nacionais ou internacionais;
- c) Cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- d) Prestação de assistência ao passageiro para embarques e desembarques em viagens internacionais, incluindo, quando necessário, o encaminhamento do passageiro às salas de apoio nos principais aeroportos;
- e) Assessoria aos beneficiários das passagens, quando necessário, sobre roteiros e horários de voos, tarifas promocionais à época da emissão dos bilhetes, desembarço de bagagens, apoio para embarque e desembarque nas localidades onde ocorrem e sobre outras facilidades postas à disposição dos usuários de transporte aéreo ou terrestre;
- f) Disponibilização de emissão das passagens aéreas através do sistema de viagem corporativo, a ser disponibilizado pela empresa

CONTRATADA conforme especificações técnicas estabelecidas pelo Sesc;

- g) Ocorrendo impossibilidade da emissão da passagem aérea pelo sistema de viagem corporativo, a mesma terá o prazo de até 04 (quatro) horas após a autorização do Sesc para emissão das passagens aéreas via formulário preenchido, que poderá ser enviado por e-mail, fax, etc., inclusive fora do horário normal de expediente do Sesc, incluindo sábados, domingos e feriados. Os bilhetes deverão ser enviados de forma eletrônica ao solicitante;
- h) Nas emissões de passagens internacionais, utilizar-se-á o câmbio fixado pelo Banco Central do Brasil, correspondente àquele do dia da emissão do bilhete aéreo, convertendo-se o valor da moeda estrangeira em moeda corrente nacional;
- i) Efetuar reservas, emissões e entrega de bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais, incluindo as ordens de passagens denominadas PTA ("Pre Paid Ticket Advide") e e-ticket nos principais aeroportos do país;
- j) Informar no ato da reserva de passagens aéreas, os preços praticados pelas companhias aéreas em comunicação formal, de modo a garantir que a escolha da companhia aérea e a passagem, foram a melhor alternativa para o Sesc;
- k) Informar no ato da reserva as regras tarifárias acerca de cancelamento, reembolso e remarcação (incidência de desconto, taxas multas e afins);
- l) Para esse serviço não será permitida a subcontratação, total ou parcial, associação, a cessão ou transferência total ou parcial com outrem, exceto quando expressamente autorizado pelo Sesc.
- m) Os bilhetes deverão ser enviados ao Sesc em dias úteis das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas e aos sábados até as 11h00, ou no endereço eletrônico a ser indicado, quando fora do horário de expediente ou em dias não úteis.

3.1.2. Em caso de cancelamento, serão adotados os seguintes critérios:

- a) Apresentar ao CONTRATANTE o contrato de compra do bilhete aéreo, junto à fatura de pagamento e/ou reembolso referente ao cancelamento;
- b) O reembolso de passagem não utilizada se dará por meio de desconto dos valores respectivos na próxima fatura do mesmo centro de custo (projeto orçamentário) da passagem cancelada, apresentada pela CONTRATADA; ou desconto em outra fatura de centro de custo (projeto orçamentário) diferente a ser indicado pelo solicitante;
- c) Quando da efetuação de desconto, serão consideradas eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas, com base nas regras tarifárias de cada passagem aérea;

- d) Será considerado cancelamento, a passagem aérea que não será mais utilizada pela pessoa para a quem a mesma foi emitida;
- e) Em caso de não utilização da passagem, ainda deverá ser considerada a possibilidade de manter crédito em nome do Sesc para outro passageiro poder utilizar a passagem.
- f) Reembolsar o CONTRATANTE, em quaisquer passagens não utilizadas, mesmo após rescisão ou extinção do contrato. Os valores dos bilhetes cancelados ou referentes a trechos não utilizados serão reembolsados pela CONTRATADA, conforme regras das companhias aéreas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pelo CONTRATANTE.
- g) Efetuar pontualmente o pagamento às empresas aéreas, independentemente da vigência do contrato ou pagamento das faturas pela CONTRATANTE, não cabendo ao Sesc qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por débitos com terceiros.

### **3.2. RESERVA E HOSPEDAGEM EM HOTÉIS LOCALIZADOS EM TERRITÓRIO NACIONAL E INTERNACIONAL E APOIO A SERVIÇOS:**

- 3.2.1. Prestação de serviços de agenciamento na reserva e hospedagem em hotéis localizados em território nacional e internacional e serviços de apoio correlatos, conforme pontos abaixo:
  - a) Disponibilizar via internet ou no sistema de reservas os tarifários das pousadas e hotéis de 3, 4 e 5 estrelas, a cada 06 meses, ou sempre que ocorrerem mudanças, ou realizar no mínimo 03 (três) cotações de preços dos serviços prestados dentro do Estado de Mato Grosso. Deverá ser informada a tarifa praticada no balcão e a tarifa acordo da CONTRATADA, quando houver. Nas demais localidades, deverão ser apresentadas apenas as 03 (três) cotações de preços;
  - b) As 03 (três) cotações de preços previstas no item anterior devem ser apresentadas conforme as especificações definidas pelo Sesc, e em no máximo 48 horas da solicitação;
  - c) Após a autorização da reserva do hotel, o voucher deverá ser enviado de forma eletrônica ao solicitante, no prazo máximo de 02 (duas) horas a contar da autorização;
  - d) O Sesc reserva-se ao direito de realizar 01(um) quarto orçamento, nas condições de faturamento para agência de viagem, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preços, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá ajustar-se a este.
- 3.2.2. Prestação de informações sobre a rede hoteleira nacional e internacional;
- 3.2.3. Informar no ato da reserva as regras tarifárias acerca de cancelamento, reembolso e remarcação (incidência de desconto, taxas multas e afins);

- 3.2.4. Efetuar reservas e emissões de “vouchers” de hotéis no Brasil e no exterior;
- 3.2.5. Fica reservado ao Sesc, o direito de identificar o menor preço no mercado, informando a CONTRATADA para fins de aquisição.

### **3.3. OUTROS SERVIÇOS:**

- 3.3.1. Contratação de seguro-viagem nacional e internacional, anual ou por viagem, com custos repassados ao Sesc;
- 3.3.2. Obtenção de vistos consulares, orientação e acompanhamento de passageiros a serviço do Sesc que necessitem de passaporte, com custos repassados ao Sesc, mediante a apresentação de guias de pagamentos e outras tarifas;
- 3.3.3. Outros serviços complementares que, pela sua natureza e especificidade, se incluam no âmbito de atuação das agências de viagens, os quais poderão ser requisitados à empresa que vier a ser contratada;
- 3.3.4. Fica reservado ao Sesc, o direito de identificar o menor preço no mercado, informando a CONTRATADA para fins de aquisição;
- 3.3.5. Informar no ato da reserva as regras tarifárias acerca de cancelamento, reembolso e remarcação (incidência de desconto, taxas multas e afins).

### **3.4. SISTEMA DE RESERVAS, GESTÃO E ATENDIMENTO EM GERAL:**

- 3.4.1. A empresa deverá disponibilizar para o uso do Sesc, um sistema de reservas e viagens corporativas que atenda os seguintes critérios:
  - a) Estar completamente implantado em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;
  - b) Permitir customização da política de viagens do CONTRATANTE em níveis de reserva e emissão de bilhetes aéreos, níveis de consultas e relatórios, podendo ser alterada no decorrer da prestação dos serviços;
  - c) Ter acesso WEB, inclusive pelos equipamentos portáteis, tais como: smartphone, tablet, etc., com login e senha para os usuários indicados pelo Sesc;
  - d) Estar disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, inclusive aos finais de semana e nos feriados;
  - e) Possuir comunicação com os portais de todas as Companhias Aéreas Nacionais e das principais Companhias Aéreas Internacionais para cotações e reservas online;
  - f) Oferecer tarifas net (praticar mesmo valor cobrado nos sites das companhias aéreas sem comissionamento, repasse ou qualquer outra forma de ônus);
  - g) Permitir pesquisa de pelo menos 03 (três) alternativas de voos das companhias aéreas existentes e reservas online de voos que exibam claramente o número e o local de escalas e conexões;

- h) Permitir a pesquisa de preferência de voos, por meio de uma janela de horários antes e depois do horário de preferência previsto para o voo;
  - i) Disponibilizar campo apropriado para o preenchimento de justificativa para a escolha das tarifas mais caras (quando não houver possibilidade de se respeitar a política da passagem mais barata);
  - j) Permitir solicitações de viagens em grupo;
  - k) Permitir ao Sesc, através do Fiscal do Contrato, a emissão a qualquer tempo, de relatórios operacionais e de gestão online. Estes relatórios deverão estar disponíveis de forma resumida e analítica por área solicitante, por centro de custo (projeto orçamentário), por viajante, por período ou data da viagem, por fornecedor, sempre com subtotais e totais, apresentando as seguintes informações:
    - Relatórios gerenciais das solicitações dos serviços, em formato de tabela, indicando a data e horário da solicitação, o tipo de serviço solicitado, trechos ida e/ou volta, unidade demandante, usuário responsável pela reserva, nome do(s) passageiro(s), aprovador da solicitação, nome do fornecedor do serviço, número do localizador no caso das passagens aéreas ou número da nota fiscal da prestação do serviço e valor da transação;
    - Relatório de bilhetes não voados de todas as companhias aéreas fornecedoras;
    - Relatório de bilhetes cancelados e valores para reembolso;
    - Relatório de bilhetes reemitidos.
  - l) Navegadores compatíveis: Microsoft Internet Explorer 7.0 ou superior, Mozilla Firefox, Safari;
  - m) Sistema Operacional dos dispositivos móveis: Android, IOS;
  - n) O sistema deve permitir a exportação de relatórios para o formato de planilha eletrônica e PDF;
  - o) Para cada emissão/reserva efetuada o sistema deverá disparar um e-mail contendo um link para pesquisa de satisfação do usuário, cuja tabulação automática será centralizada com o Fiscal do Contrato.
- 3.4.2. A CONTRATADA deverá ter a propriedade ou licença de uso do sistema informatizado a ser disponibilizado para o CONTRATANTE, e por cujas transações deverá ser integralmente responsável;
- 3.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de atendimento e suporte, por meio de telefone e/ou chat e/ou e-mail, objetivando a resolução dos eventuais problemas apresentados no sistema;
- 3.4.4. Qualquer custo de adaptação das ferramentas informatizadas aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto desse edital e seus anexos é de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para o Sesc;
- 3.4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar no mínimo 01 (um) funcionário exclusivo para atendimento das demandas do Sesc;

- 3.4.6. Executar os serviços contratados através de pessoas idôneas e capacitadas profissionalmente, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções, causarem ao CONTRATANTE;
- 3.4.7. A CONTRATADA deverá prestar atendimento às demandas dos colaboradores do Sesc, disponibilizando telefones que garantam atendimento no horário de expediente do Sesc através de telefone 0800 (discagem direta e gratuita) ou fixo (duas linhas) e móvel (duas linhas);
- 3.4.8. A CONTRATADA deverá prestar atendimento emergencial 7/24 (sete dias da semana/ vinte e quatro horas por dia) com o objetivo principal de orientação e suporte aos clientes, caso algum imprevisto venha ocorrer durante as viagens e fornecer produtos como bilhetes aéreos, reservas de hotéis e veículos em situações emergenciais;
- 3.4.9. A empresa contratada deverá utilizar-se de Sistema de Distribuição Global (Global Distribution System – GDS expressamente autorizado pela INFRAERO, que tenha condições de emitir bilhetes e e-tickets de qualquer Empresa Aérea;
- 3.4.10. O Sesc se reserva ao direito de substituir o sistema da CONTRATADA por sistema próprio, ou de utilizar quaisquer outros meios para realização de pedidos de emissão, gerenciamento, controle das reservas ou qualquer outro subitem contido nas Especificações Técnicas.
- 3.4.11. O Sesc se reserva ao direito de exigir implementações ou melhorias de processos operacionais no sistema da CONTRATADA.

### **3.5. DO PAGAMENTO**

- 3.5.1. O valor anual estimado para esta contratação é R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais).
- 3.5.2. O valor estimado é decorrente da experiência de consumo anual, não havendo, portanto, garantia de que o consumo real de serviços a ser praticado ocorra nesses termos, pois tratam-se de estimativas.
- 3.5.3. As passagens emitidas, tanto com tarifas normais quanto com tarifas promocionais deverão ser faturadas com prazo de pagamento em até 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal pelo CONTRATANTE;
- 3.5.4. As notas fiscais deverão ser emitidas e entregues ao CONTRATANTE até o vigésimo dia do mês da prestação de serviços, pois após esse prazo, a CONTRATADA deverá providenciar nova emissão a partir do primeiro dia útil do mês subsequente, em ordem de data de emissão, de acordo com as



solicitações do Sesc, sendo uma nota fiscal para cada solicitação, da seguinte forma:

- a) Os serviços prestados à Unidade Sesc Serra Azul – SSA, Reserva Particular do Patrimônio Natural – RPPN e Base Administrativa deverão ser faturados à Estância Ecológica Sesc Pantanal sob o CNPJ n.º 33.469.164/0330-44;
  - b) Os serviços prestados à Unidade Centro de Atividades de Poconé – CAP deverão ser faturados ao Centro de Atividades de Poconé sob o CNPJ n.º 33.469.164/0007-07; e
  - c) Os serviços prestados à Unidade Hotel Sesc Porto Cercado – HSPC, Parque Sesc Baía das Pedras e Recanto do Pescador deverão ser faturados ao Hotel Sesc Porto Cercado sob o CNPJ n.º 33.469.164/0006-26.
- 3.5.5. A fatura deverá conter o percentual de desconto sobre os bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, independentemente de se tratar ou não de preço promocional;
  - 3.5.6. Os valores dos bilhetes eletrônicos de passagens cancelados ou referentes a trechos não utilizados serão reembolsados pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da solicitação do reembolso pelo CONTRATANTE;
  - 3.5.7. A contratante deduzirá do reembolso acima, o valor dos encargos gerados pelo cancelamento dos bilhetes eletrônicos, tais como: multa aplicada pela empresa aérea, impostos gerados nos casos de o cancelamento ocorrer após haver sido faturado o bilhete etc;
  - 3.5.8. As faturas correspondentes às passagens aéreas deverão conter os seguintes dados: Cópia do bilhete eletrônico constando o número e valor da passagem, nome do passageiro, taxa, tarifa e valor do desconto.