



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão  
Subsecretaria de Logística

## TERMO DE REFERÊNCIA

### *Serviço de Agenciamento de Viagens*

**Apresentação:** este Termo de Referência (TR) traz especificações para referenciar as condições obrigatórias de prestação dos serviços e das regras de participação para este Registro de Preços de Agências de Viagens, por se tratar de procedimento que centraliza as demandas eventuais e futuras dos Órgãos e Entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

**Órgão Gerenciador:** Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG/RJ, por intermédio da Subsecretaria de Logística.

**Prazo da Ata:** 12 (doze) meses, na forma do art. 16, do Decreto nº 46.751, de 27 de agosto de 2019.

**Prazo dos Contratos:** 12 (doze) meses, prorrogáveis nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**Objeto:** Registro de Preços para Prestação de Serviços de Agência de Viagens.

**O objeto incorpora:** reserva, cancelamento, marcação, remarcação, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas no âmbito nacional e internacional; emissão de seguro de assistência em viagem internacional e, acessoriamente, de traslado e de hospedagens.

**Condições de Pagamento:** à vista, com prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado a partir da data final do faturamento, de acordo com os critérios fixados neste TR.

**Regime de Execução do Objeto:** indireta, do tipo empreitada por preço unitário, de acordo com os critérios fixados neste TR.

#### **Apêndices do Termo de Referência:**

- Anexo 1.1. Apêndice 1. Modelo de Gestão e Fiscalização (63374296);
- Anexos 1.2 a 1.5 - Termos do Modelo de Gestão (63375018), que contém:
  - Anexo 1.2. Apêndice 2. Termo - Ciênc de Desig. (60287468);
  - Anexo 1.3. Apêndice 3. Termo - Encer do Proc. (60287509);
  - Anexo 1.4. Apêndice 4. Termo - Receb Prov do Cont (60287543);

- Anexo 1.6. Apêndice 6. PROVA DE CONCEITO - Sistema de Gestão de Viagens (63423106);

## **1 - DO OBJETO:**

**1.1.** O objetivo deste Termo de Referência é estabelecer as condições que irão referenciar a contratação pública para prestação de serviços de Agência de Viagens, consistindo em: reserva, cancelamento, marcação, remarcação, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas no âmbito nacional e internacional; emissão de seguro de assistência em viagem internacional; e, acessoriamente, reserva de hotéis e traslado através de Pregão Eletrônico para Registro de Preços, visando suprir as necessidades dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência, em conjunto com o Instrumento Convocatório.

### **1.2. Justificativa**

Após avaliação realizada pela Subsecretaria de Logística, com base em análise comparativa de dados das compras públicas estaduais e informações sobre o mercado, identificou-se que a demanda pelos serviços de contratação de agências de viagens constitui uma necessidade em comum dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Para atender essa necessidade em comum e para proporcionar maior eficiência, racionalidade e padronização às compras públicas, decidiu-se que a SEPLAG deveria centralizar a licitação para contratação do serviço de Agência de Viagens, utilizando como instrumento o Sistema de Registro de Preços, por se tratar de demandas futuras, frequentes, parceladas e incertas.

A avaliação de mercado buscou as opções disponíveis para atender às necessidades de prestação de serviços de Agência de Viagens para o Governo estadual. Em primeiro lugar, foi feita uma pesquisa de *benchmarking* junto a outros entes federativos para identificar as soluções que são costumeiramente contratadas. Depois, foi feita pesquisa documental sobre o panorama desse mercado. A decisão na escolha por este modelo de contratação se baseou nas conclusões do Estudo Técnico Preliminar.

O modelo traz avanços incrementais ao objeto licitado para a ATA DE REGISTRO DE PREÇOS SEPLAG N° 001/2022, pensando na otimização da contratação, em busca de melhor utilização dos modelos de contratação de mercado da atualidade.

A contratação centralizada de passagens aéreas está enquadrada como item de Categorias Estratégicas da Política Estadual de Gestão Estratégica de Suprimentos – GES, com fundamentos no Decreto Estadual n° 47.525 de 17 de março de 2021. Assim, é da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão a responsabilidade em promover as compras centralizadas das Categorias Estratégicas da Política Estadual de Gestão Estratégica de Suprimentos – GES, viabilizar a contratação de passagens aéreas, por intermédio da Superintendência de Contratações Centralizadas, da Subsecretaria de Logística.

O pretendido Registro de Preços, regido pelo art. 15, inciso II da Lei n° 8.666/1993 c/c o Decreto n° 46.571/2019, se trata de prestação de serviços caracterizados como comuns, com fundamentos no parágrafo único, do art. 1º, da Lei Federal n° 10.520/2002, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade serão objetivamente definidos considerando especificações usuais no mercado.

O objeto será executado segundo o regime de execução de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea “b”, da Lei n° 8.666/93.

### **1.3. Instrumentos de planejamento**

**1.3.1.** A demonstração do alinhamento entre a contratação e o planejamento estratégico e orçamentário

fica a cargo dos órgãos participantes e aderentes.

## 1.4. Disponibilidade Orçamentária e Financeira

1.4.1. A comprovação de dotação orçamentária e financeira fica a cargo dos órgãos participantes e aderentes.

## 2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

### 2.1. Definição do Objeto

2.1.1. A prestação de serviços de Agência de Viagens, engloba os serviços de reserva, cancelamento, marcação, remarcação, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas no âmbito nacional e internacional; emissão de seguro de assistência em viagem internacional; e, acessoriamente, reserva de hotéis e traslado, que deverão ser disponibilizados dentro dos prazos estipulados pelo CONTRATANTE e devem estar de acordo com os pré-requisitos definidos neste documento.

### 2.2. Disposições Gerais

2.2.1. Para os fins deste Registro de Preços, considera-se:

**2.2.1.1. Órgão Gerenciador:** a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG);

**2.2.1.2. Órgãos Participantes:** os Órgãos e entidades da Administração Estadual que participam dos procedimentos iniciais do Registro de Preços, por meio de Plano de Suprimentos (PLS) do Sistema Integrado de Gestão de Aquisições (SIGA);

**2.2.1.3. Órgãos Aderentes:** os Órgãos e entidades da Administração Estadual que não tenham apresentado PLS, mas que após realização de estudo demonstrem a viabilidade e a economicidade para aderir a Ata de Registro de Preços e a outros entes federativos, nas mesmas condições, após transcorrido metade do prazo de vigência desta Ata de Registro de Preços;

**2.2.1.4. Ata de Registro de Preços:** Documento de caráter obrigacional em que são delimitados as características dos compromissos com a contratada, para fins de registro dos preços, fornecedor, Órgãos Participantes e condições praticadas;

**2.2.1.5. Contratante:** Órgão ou entidade inscrita no instrumento contratual, em consonância com as condições de contratação estabelecidas na Ata de Registro de Preços;

**2.2.1.6. Taxa de Desconto:** é o valor percentual calculado, por meio de fórmula própria, resultante da proposta de valor anual global vencedora e dos valores que incidem sobre cada unidade de transação;

**2.2.1.7. Transação:** se trata da unidade contratual onde se registra o desconto gerado pela proposta vencedora, de emissão bilhete de passagem aérea;

**2.2.1.8. Online Booking Tool:** nome genérico para o sistema de auto-reserva de voos e outros serviços de viagens;

**2.2.1.9. Bilhete Eletrônico:** documento de processamento e registro no sistema de reservas da companhia aérea que contém todas as informações sobre o voo/traslado, o viajante e a forma de pagamento, acessível nos aeroportos em todo o mundo;

**2.2.1.10. Tarifa promocional:** tarifas mais baratas oferecidas pelas companhias aéreas e podem ter restrições, como, por exemplo, ida e volta ou somente ida, ou ainda, não ter valor reembolsável;

**2.2.1.11. Tarifa cheia/ Full Fare:** tarifa cheia, normal sem restrições, aplicável na classe econômica (mais cara), executiva e primeira;

**2.2.1.12. Interessado:** Agente Público que realizará a viagem;

**2.2.1.13. Autorizador:** Superior imediato que autorizará a realização da viagem;

**2.2.1.14. Confirmador:** Autoridade Competente que confirmará a emissão do bilhete eletrônico;

**2.2.1.15. Fiscal Emissor do contrato:** Servidor do Contratante responsável por realizar todos os

procedimentos até a emissão do bilhete eletrônico dentro do Sistema de Gestão de Viagens, designado por autoridade competente para tal função;

**2.2.1.16. Reserva (equivalente ao termo "booking"):** procedimento de bloqueio de assentos ou acomodações para o Interessado, ou reserva antecipada de espaço para bagagem;

**2.2.1.17. Emissão:** geração de um bilhete de passagem aérea, após autorização e confirmação;

**2.2.1.18. Reembolso:** devolução do valor da passagem aérea emitida, paga e não utilizada;

**2.2.1.19. Reemissão:** geração de um novo bilhete eletrônico em razão de qualquer alteração;

**2.2.1.20. Seguro viagem:** documento que por meio do número de apólice será utilizado em viagens internacionais para proteção do Interessado para salvaguardar o direito de indenização em caso de ocorrência de algum imprevisto em viagem, desde que o risco tenha sido previsto dentro da cobertura a ser segurada, desde que relacionadas com a viagem, como cobertura por perda ou roubo de bagagem e a cobertura de despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas (DMHO) em viagem;

**2.2.1.21. Sistema de Gestão de Viagens:** Sistema de tecnologia da informação a ser disponibilizado pela agência de viagens às Unidades da Administração Estadual;

**2.2.1.22. Unidade Administrativa:** unidade responsável pela emissão da passagem aérea e sua entrega ao Interessado; e

**2.2.1.23. Prova de Conceito (PoC):** procedimento realizado durante o processo licitatório para verificação do atendimento dos requisitos e funcionalidades da solução tecnológica a ser disponibilizada.

### 2.3. Identificação dos itens, quantidades e unidades

**2.3.1.** O Registro de Preços será por meio de Pregão Eletrônico para licitação de lote único com um item, discriminado no quadro abaixo:

**Quadro 1 - Quantidade Estimada do Registro de Preços**

<b>Especificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade para Órgãos Participantes</b>	<b>Quantidade para Órgãos Aderentes</b>
SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS PARA AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS, COMPREENDENDO RESERVA, EMISSÃO, MARCAÇÃO, ENDOSSO, ENTREGA DE BILHETES, EMISSÃO DE SEGURO DE VIAGENS E RESERVA DE HOTÉIS E TRASLADO. Código do Item: 0109.001.0001 (ID - 55869)	SERVIÇO	R\$ 34.370.681,82	R\$ 68.741.363,64

**2.3.2.** A licitação em lote único visa garantir que somente uma CONTRATADA preste os serviços de agenciamento.

**2.3.3.** As quantidades apresentadas nas colunas “Quantidade para Órgãos Participantes” do Quadro 01 foram coletadas por meio do Plano de Suprimentos – PLS nº 1034/2023, e constituem demandas futuras e incertas, não havendo obrigação de consumo por parte dos Órgãos Participantes.

**2.3.4.** A incidência da taxa de desconto estimada a que se refere o item 7.1.1 resultou no valor de R\$ 30.930.176,57 para os Órgãos Participantes e no valor de R\$ 61.860.353,14 para os Órgãos Aderentes.

### 2.4. Definição da natureza do Serviço

#### 2.4.1. Condições Gerais

**2.4.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer o Sistema de Gestão de Viagens, via web e on-line, que permitirá, aos usuários do CONTRATANTE, devidamente autorizados e treinados, acesso via

internet à todas as tarifas de passagens aéreas nacionais e internacionais, para consulta, reserva e aprovação e confirmação eletrônica no trecho e faixa de horários procurados, atendendo os requisitos do item 2.4.8.

**2.4.1.2.** O Sistema de Gestão de Viagens deverá ser programa de propriedade da CONTRATADA ou que tenha licença de uso e por cujas transações esta seja integralmente responsável, onde os serviços relacionados neste Termo de Referência serão requisitados.

**2.4.1.3.** A CONTRATADA fica obrigada a promover o devido treinamento aos usuários do CONTRATANTE para acesso ao Sistema de Gestão de Viagens preferencialmente na modalidade EAD, conforme previsão do item 2.4.10.

**2.4.1.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento, com ligações gratuitas (de preferência 0800) para recebimento de solicitações de reserva, emissões e alterações em caráter emergencial de passagens aéreas, bem como para qualquer eventual assistência.

**2.4.1.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e ao Órgão Gerenciador da Ata o nome, contato telefônico e de e-mail do preposto responsável pelas contratações oriundas deste Registro de Preços, com visão/responsabilidade sobre todo o processo em tela para argumentar a agilidade e eficácia da gestão da ata de registro de preços.

**2.4.1.6.** O funcionário preposto da CONTRATADA realizará atendimento em horário comercial, entre 8h e 18h.

**2.4.1.7.** A central de atendimento ainda deverá atender as solicitações realizadas fora do horário comercial, que serão consideradas de caráter emergencial, que será tratado no item 2.4.2.

**2.4.1.8.** A CONTRATADA tem o prazo máximo de 24h para a emissão dos bilhetes eletrônicos, solicitados pelo Sistema de Gestão de Viagens.

**2.4.1.9.** A CONTRATADA será responsável pelos serviços descritos nos itens a seguir: reserva, cancelamento, marcação, remarcação, emissão de bilhetes e ordens de passagens aéreas de viagens nacionais e internacionais que atendam aos trechos e horários solicitados pelos usuários, além da entrega destes bilhetes, e emissão dos seguros de viagens internacionais.

**2.4.1.10.** A CONTRATADA deverá informar previamente, sempre que possível, inconsistências no Sistema de Gestão de Viagens e indicar canal de substituição de atendimento, durante o período.

**2.4.1.11.** A CONTRATADA deverá operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional.

**2.4.1.12.** A CONTRATADA deverá:

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

**2.4.1.12.2.** emitir ordem de débito pelo valor complementar quando houver aumento de custo;

**2.4.1.12.3.** emitir ordem de crédito a favor da CONTRATANTE quando houver diminuição de custo, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento da notificação.

**2.4.1.13.** Nas passagens aéreas internacionais, a CONTRATADA 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.

**2.4.1.14.** A CONTRATADA tem que repassar ao CONTRATANTE todos os descontos, benefícios e cortesias conseguidos junto às empresas.

**2.4.1.15.** A CONTRATADA não poderá complementar as tarifas repassadas com o acréscimo de valores de comissionamento ou de repasse de terceiros (sem taxa DU, RAV ou RAT) ao CONTRATANTE, sob a pena de aplicação de penalidades previstas em contrato.

**2.4.1.16.** A CONTRATADA deverá informar ao Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR) sobre a impossibilidade de alteração de voo, explicitando os motivos (inexistência de voos, voos lotados ou com insuficiência de assentos para o pedido etc.).

**2.4.1.17.** A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, mensalmente, até o 10º dia útil do mês subsequente, por meio do Sistema de Gestão de Viagens, a emissão dos seguintes relatórios de:

**2.4.1.17.1.** acompanhamento financeiro, contendo o número da fatura, data da emissão das passagens, nome dos passageiros, empresa e valor;

**2.4.1.17.2.** analítico, contendo: data da emissão da passagem, nome da empresa, trecho, melhor

tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, prêmio/tarifa do seguro viagem, valor líquido.

**2.4.1.18.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao Órgão Gerenciador da Ata, trimestralmente, até o 15º dia útil do mês subsequente, por meio do Sistema de Gestão de Viagens, correlatas a todos os contratos oriundos do Registro de Preços e enquanto durarem o seu prazo de vigência, a emissão de relatórios de acompanhamento mensal, que consolide as informações dos relatórios por órgãos e entidades participantes da ata, denotando: item comprado; trajeto; nome do agente público; valor sem a taxa; valor da taxa; valor com a taxa; pagamentos; reembolsos; e débitos (se houver) do CONTRATANTE.

**2.4.1.19.** O Órgão Gerenciador poderá solicitar que os relatórios trimestrais sejam adiantados mediante solicitação à CONTRATADA, que deverá fornecê-los, caso não haja ferramenta disponível no Sistema de Gestão de Viagens, em até 5 (cinco) dias.

**2.4.1.20.** O Órgão Gerenciador da Ata terá acesso aos sistemas digitais de controle/acompanhamento com acesso a todos os contratos oriundos do Registro de Preços e enquanto durarem o seu prazo de vigência, individual e conjuntamente, dos serviços consumidos, principalmente os mencionados no item 2.4, fornecendo login/senha, em até 30 dias após publicação da Ata em Diário Oficial, além de manter sempre atualizada de acordo com o ingresso dos Aderentes até o término da Ata.

## **2.4.2. Da Emissão dos Bilhetes**

**2.4.2.1.** A emissão de bilhete via Sistema de Gestão de Viagens se inicia por meio de solicitação do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), devidamente autorizada pelo Autorizador (Item 2.2.1.13., do TR), que deverá ser aprovada pelo Confirmador (Item 2.2.1.14.).

**2.4.2.2.** Toda emissão de bilhetes deve ser precedida de cotação solicitada pelo Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) ao Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR).

**2.4.2.3.** A cotação de valores de passagens aéreas deverá ser realizada da seguinte forma:

**2.4.2.3.1.** O Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá enviar solicitação de cotação de passagens aéreas ao Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR), via e-mail funcional, identificando a data e horário de ida e volta, acompanhado das informações necessárias sobre a viagem;

**2.4.2.3.2.** O Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR) irá iniciar a cotação de valores de passagens aéreas pelo Sistema de Gestão de Viagens e irá submeter o resultado da busca ao Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), via e-mail funcional, de pelo menos 03 cotações;

**2.4.2.3.3.** O Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) irá responder o resultado da cotação informado o número do voo, data e horário de ida e volta, companhia aérea, se irá necessitar de bagagem, e tipo de passagem, acompanhado de justificativa e autorização do Autorizador (Item 2.2.1.13., do TR);

**2.4.2.3.4.** A resposta do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) à cotação de passagens aéreas deverá ocorrer dentro do período de 03 (três) horas, lapso temporal em que a CONTRATADA irá garantir o valor cotado;

**2.4.2.3.5.** Caso a resposta não ocorra dentro do período de 03 (três) horas e a CONTRATADA não possa garantir os valores cotados, o Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá solicitar nova cotação ou justificar a escolha.

**2.4.2.4.** O critério de escolha da passagem aérea deverá ser o de menor preço, de acordo com os critérios definidos no momento da cotação, e a escolha de passagens por outro critério deverá ser justificada.

**2.4.2.5.** O Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR), após confirmação da solicitação do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), irá realizar a reserva da passagem solicitada no Sistema de Gestão de Passagens, informando a justificativa e o Autorizador (Item 2.2.1.13., do TR).

**2.4.2.6.** A reserva da passagem aérea será submetida ao Confirmador (Item 2.2.1.14.), para efetivar a emissão do bilhete eletrônico.

**2.4.2.7.** A CONTRATADA não poderá emitir bilhete caso não seja devidamente preenchido e confirmado no Sistema de Gestão de Viagens todas as etapas mencionadas no item 2.4.2.3, ou a devida justificativa para não realização de alguma etapa.

**2.4.2.8.** A CONTRATADA se obriga a garantir o valor da cotação por pelo menos 4 (quatro) horas, período destinado à tramitação de todos os atos definidos no item 2.4.2.3.

**2.4.2.9.** As solicitações de caráter emergencial são as realizadas: entre 18h e 8h; em fins de semana; feriados nacionais e estaduais ou para emissão, alteração e remarcação de passagens aéreas; com prazos inferiores a 3h do horário da partida do voo, ocasiões em que a empresa deverá providenciar o atendimento no prazo máximo de 30 (trinta) minutos da solicitação.

**2.4.2.10.** A CONTRATADA não será obrigada a emitir o bilhete que não for solicitado com o mínimo de 3h antes do horário da viagem.

**2.4.2.11.** As solicitações de reserva, emissões e alterações em caráter emergencial, quando da necessidade, deverão ser atendidas por telefone, que deverá gerar uma identificação de protocolo, ou por e-mail funcional e posteriormente registradas no sistema pela CONTRATANTE, para efetivo pagamento.

**2.4.2.12.** O prazo para registro no Sistema, das solicitações em caráter emergencial, será de até 02 (dois) dias úteis da data da solicitação, ficando sujeita à posterior validação do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), do Aprovador (Item 2.2.1.13) e do Confirmador (Item 2.2.1.14.) responsável do CONTRATANTE, não podendo ultrapassar o percentual de 10% do total de bilhetes emitidos pela CONTRATADA, naquele período.

**2.4.2.13.** O bilhete eletrônico deverá ser disponibilizado por e-mail ao Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR) e ao Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), de acordo com o fornecido no Sistema, ou, nesta impossibilidade, em outro local indicado pelo CONTRATANTE.

**2.4.2.14.** A CONTRATADA deverá informar previamente, sempre que possível, inconsistências no Sistema de Gestão de Viagens e indicar canal de substituição de atendimento, durante o período.

**2.4.2.15.** Em caso de contingência será permitido o uso da internet, telefone, fax ou outra forma de comunicação disponível.

**2.4.2.16.** A CONTRATANTE em casos de inconsistência do Sistema ou de contingência deverá informar ao Gestor da Ata de Registro de Preços, por e-mail, sobre as transações realizadas (Item 2.4.6. Das Transações).

**2.4.2.17.** Nessas hipóteses, quando solicitado, a CONTRATADA deverá 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 para trechos nacionais e de até 04 (quatro) horas para trechos internacionais, contado a partir da validação de emissão da passagem, salvo se solicitados fora do horário de expediente da CONTRATADA.

**2.4.2.18.** As solicitações em casos de inconsistência do Sistema ou de contingência, deverão ser atendidas por meio indicado pela CONTRATADA e posteriormente registradas no Sistema de Gestão de Passagens, ficando sujeita à posterior validação do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), do Aprovador (Item 2.2.1.13) e do Confirmador (Item 2.2.1.14.) responsável do CONTRATANTE, para efeito de pagamento.

**2.4.2.19.** A solicitação de remarcação, quando necessária, deverá ser realizada pelo Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), via e-mail, acompanhada de justificativa e deverá ser observado os procedimentos de autorização e validação, para efetivo pagamento.

### **2.4.3. Solicitação dos serviços de hospedagem e traslado**

**2.4.3.1.** A CONTRATADA deverá ter no Sistema de Gestão de Viagens campo para registro das etapas de solicitação de cotação, reserva, mediante validação do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), do Aprovador (Item 2.2.1.13.) e do Confirmador (Item 2.2.1.14.) responsável do CONTRATANTE, para efetivo pagamento do serviço de reserva de hospedagem e traslado.

**2.4.3.2.** O Sistema de Gestão de Viagens da Contratada deverá registrar a solicitação realizada pelo CONTRATANTE dos serviços acessórios de hospedagem e traslado, para fins de emissão dos relatórios periódicos.

**2.4.3.3.** A cotação dos valores de hospedagem e traslado deverá ser realizada da seguinte forma:

**2.4.3.3.1.** O Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá enviar solicitação de cotação de hospedagem e/ou traslado ao Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR), via e-mail

funcional, identificando todas as informações necessárias, tais como, a data e horário de ida e volta, quantidade de diárias, acompanhado das informações necessárias sobre a viagem;

**2.4.3.3.2.** O Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR) irá iniciar a cotação de valores de hospedagem e/ou traslado pelo Sistema de Gestão de Viagens e irá submeter o resultado da busca ao Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), via e-mail funcional de pelo menos 03 alternativas;

**2.4.3.3.3.** O Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) irá responder o resultado da cotação informado a opção desejada, data e horário de ida e volta, hotel/empresa e tipo de hospedagem/traslado, acompanhado de justificativa e autorização da autoridade hierárquica imediata, o Autorizador (Item 2.2.1.13., do TR);

**2.4.3.3.4.** A resposta do Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) à cotação de hospedagem/traslado deverá ocorrer dentro do período de 03 (três) horas, lapso temporal em que a CONTRATADA irá garantir o valor cotado;

**2.4.3.3.5.** Caso a resposta não ocorra dentro do período de 03 (três) horas e a CONTRATADA não possa garantir os valores cotados, o Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá solicitar nova cotação ou justificar a escolha.

**2.4.3.3.** A CONTRATADA deverá apresentar no mínimo 03 alternativas de hospedagem e traslado, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no Brasil e/ou no exterior, indicando a de menor preço com o máximo de qualidade respeitando as diferenças entre os diversos tipos de passagens aéreas.

**2.4.3.4.** O pedido de cotação e confirmação pelo Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) para algum serviço acessório de hospedagem e traslado deverá ser acompanhado da respectiva justificativa.

**2.4.3.5.** A CONTRATANTE deverá se atentar ao Decreto nº 46.611/2019, ou regulamentação que o substitua, quando do consumo de algum pedido acessório de hospedagem e traslado.

#### **2.4.4. Do Cancelamento**

**2.4.4.1.** O Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá realizar o cancelamento da reserva ou do bilhete eletrônico, hospedagem e traslado, via e-mail, acompanhado de justificativa.

**2.4.4.2.** A CONTRATANTE deverá informar o cancelamento do bilhete eletrônico, hospedagem e traslado em até 03 (três) horas anteriores a do voo, dentro do horário comercial, via canal de atendimento indicado pela CONTRATADA para tal finalidade, de acordo com as normas específicas da ANAC e das empresas de viagem.

**2.4.4.3.** A CONTRATADA, nos casos em que a CONTRATANTE solicitar remarcação e optar pelo cancelamento, em decorrência no descrito no item 2.4.1.16., deverá efetuar o cancelamento do bilhete da passagem no prazo máximo de 2 (duas) horas, objetivando a isenção da cobrança de taxa de no-show, quando couber.

**2.4.4.4.** A CONTRATANTE também deverá pedir o cancelamento dos seguros de viagens internacionais, quando do pedido de cancelamento de bilhetes para voos internacionais.

#### **2.4.5. Do Reembolso**

**2.4.5.1.** A CONTRATADA se obriga a realizar todos os procedimentos de reembolso necessários junto às companhias aéreas, de acordo com normas específicas da ANAC e das companhias aéreas.

**2.4.5.2.** A CONTRATADA deverá repassar o reembolso de passagens (descontos concedidos, cancelamentos e similares), nacionais e internacionais, dentro do prazo não superior a 60 (sessenta) dias da data do pedido de cancelamento, salvo justificativa apresentada pela companhia aérea.

**2.4.5.3.** A CONTRATADA poderá não reembolsar os pedidos de cancelamento realizados posteriores à data e horário do voo, de acordo com as condições da companhia aérea.

**2.4.5.4.** Os pedidos de cancelamento realizados posteriores à data e horário do voo deverão ser justificados pelo Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) e caberá à CONTRATANTE avaliar a necessidade de restituição dos valores gastos com os bilhetes emitidos.

**2.4.5.5.** As condições de reembolso previstas neste item 2.4.5. se aplicam à hospedagem e traslado,

no que couber, ficando a CONTRATADA obrigada a fornecer todas as informações necessárias à CONTRATANTE em até 03 dias úteis da data do pedido de reembolso.

#### **2.4.6. Das Transações**

**2.4.6.1.** As transações, para fins da presente contratação, são as unidades em que incidirá a Taxa de Desconto.

**2.4.6.2.** Serão considerados como transações a emissão dos bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais.

**2.4.6.3.** As transações serão consideradas, por cada pedido validado, como:

- 2.4.6.3.1.** 01 (uma) transação o bilhete de ida e volta emitidos pela mesma companhia aérea;
- 2.4.6.3.2.** 01 (uma) transação o bilhete de ida e outra transação para a volta, ainda que emitidas pela mesma companhia aérea, se for emitida separadamente; e
- 2.4.6.3.3.** 02 (duas) transações os bilhetes de ida e volta emitidos por companhias aéreas diferentes.

**2.4.6.4.** A emissão de bilhetes, para fins de composição do custo da transação, engloba o valor da passagem.

**2.4.6.5.** Os demais serviços consumidos pela CONTRATANTE serão repassados à CONTRATADA conforme critérios que serão definidos no item 6. REMUNERAÇÃO DO SERVIÇO.

#### **2.4.7. Da Emissão do Seguro de Viagens**

**2.4.7.1.** Os seguros de viagens serão emitidos para viagens internacionais, de acordo com as exigências de cada país.

**2.4.7.2.** A CONTRATADA se obriga a sempre manter atualizadas as especificações legais exigidas por cada país afetas aos seguros de viagens.

**2.4.7.3.** A CONTRATADA deverá providenciar, em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação, cotação com no mínimo 03 (três) companhias seguradoras para aprovação do custo e autorização, pelo Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR), no Sistema de Gestão de Viagens, da contratação de seguro de assistência médica por acidente 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:

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

**2.4.7.3.2.** Invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

**2.4.7.4.** O seguro de viagens deverá abranger qualquer país de destino, conforme exigências do país de destino e as solicitações do CONTRATANTE.

**2.4.7.5.** A cotação do seguro deverá observar, minimamente, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independente do destino da viagem, os valores abaixo:

**2.4.7.5.1.** Assistência médica por acidente ou enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;

**2.4.7.5.2.** Assistência/despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00;

**2.4.7.5.3.** Assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00.

**2.4.7.6.** O Sistema de Gestão de Viagens deverá registrar os respectivos seguros de viagens que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, para fins de emissão de relatórios periódicos.

**2.4.7.7.** A solicitação de cotação e de confirmação dos seguros de viagens serão correspondentes aos critérios definidos para emissão de bilhetes, presentes nos itens 2.4.2.3., no que couber.

**2.4.7.8.** A CONTRATADA deverá observar as medidas necessárias de reembolso do valor dos seguros de viagens internacionais cancelados, se for o caso, no prazo não superior a 60 (sessenta) dias

e abater o valor cobrado, se for o caso, da fatura imediatamente posterior, observadas as normas aplicáveis ao ramo de seguros privados.

## **2.4.8. Especificação do Sistema de Gestão de Viagens**

**2.4.8.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar Sistema de Gestão de Viagens, previsto no item 2.4.1.1, que satisfaça a todas as condições de funcionamento exigidas neste Termo de Referência.

**2.4.8.2.** O Sistema de Gestão de Viagens deverá:

**2.4.8.2.1.** Estar interligado diretamente com os sites:

- a.** Das principais empresas aéreas nacionais, ao menos da: LATAM / GOL / AZUL;
- b.** Das principais empresas internacionais, como: Singapore Airlines; Qatar Airways; ANA All Nippon Airways; Emirados; Japan Airlines; Turkish Airlines; Air France; Cathay Pacific Airways; EVA Air; Korean Air; Southwest Airlines; WestJet; JetBlue Airways; Air Canada; Alaska Airlines; United Airlines, Hawaiian Airlines; American Airlines; Air Transat; Copa Airlines; Caribbean Airlines; Bahamasair; Air Caraïbes; InterCaribbean; LIAT; Cayman Airways; Cubana; Aruba Airlines; Suriname Airways; Azul Linhas Aéreas; Sky Airline; JetSmart; Avianca; Easyfly; Aerolíneas Argentinas; Viva Air; e Star Peru.
- c.** Dos principais sistemas GDS (Global Distribution System) ou CRS (Central Reservation System), tais como Amadeus, Navitaire, Argo IT, Reserve, Sabre e TMS (Travel Management System);
- d.** Das principais empresas de traslado e hotéis;
- e.** 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 trabalho exigidos.

**2.4.8.2.2.** Conter campo próprio para inserção de justificativa por parte do servidor Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) e de autorização do superior hierárquico imediato.

**2.4.8.2.3.** Ser configurado para atender integralmente às seguintes diretrizes:

**a.** Quanto às passagens aéreas, hospedagem e traslado:

- a.1.** A confirmação deverá ser efetuada pela melhor tarifa, segundo o critério do menor preço;
- a.2.** A solicitação deverá ser realizada com antecedência mínima ideal de 20 (vinte) dias, e ao menos de 05 (cinco) dias;
- a.3.** A reemissão e o cancelamento deverão ser feitos com antecedência mínima de 2 (dois) dias;
- a.4.** Não deve ocorrer preferência por companhias aéreas, empresas de traslado e hotéis.

**b.** Quanto aos procedimentos para a emissão de passagens aéreas, hospedagem e traslado:

- b.1.** Diante da necessidade de realizar uma viagem, o servidor Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) deverá, com a antecedência mínima prevista no item 2.4.8.2.3., submeter ao Autorizador (Item 2.2.1.13., do TR) fornecendo a informação completa da demanda de viagem: dia e horário de partida e chegada e finalidade, nos termos do delimitado nos itens 2.4.2.3. e 2.4.3.3.
- b.2.** O Fiscal emissor (Item 2.2.1.15., do TR) quem gerará a requisição no Sistema.
- b.3.** O Confirmador (Item 2.2.1.14., do TR) deve informar no Sistema de Gestão de Viagens o deferimento da demanda, que deverá prever a possibilidade envio da confirmação do pedido ao Fiscal emissor e ao Interessado (Item 2.2.1.12., do TR), por meio de notificação eletronicamente.
- b.4.** O Sistema deverá prever a validação de todos os passos do processo,

registrando as informações para consolidação do banco de dados em forma de B.I. (Business Intelligence), o qual servirá de suporte para emissão dos relatórios gerenciais.

**b.5.** Não poderão ser solicitadas passagens aéreas, hospedagem e traslado para fins particulares, em desacordo ao estrito cumprimento de suas atribuições profissionais, por intermédio do contrato celebrado oriundos deste Registro de Preços com a agência de viagens corporativas vencedora da Ata de Registro de Preços.

**2.4.8.2.4.** Conceder valores de cotação e faturados, em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA, de forma síncrona aos ofertados pelas companhias aéreas, empresas de traslados, seguradores e hotéis, se acessados de forma extra Sistema, no momento da cotação.

**2.4.8.3.** O Sistema de Gestão de Viagens deve possibilitar:

**2.4.8.3.1.** Emissão de comprovante da reserva;

**2.4.8.3.2.** Emissão instantânea de bilhete de passagem aérea eletrônica, sua reemissão e seu cancelamento;

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

**2.4.8.3.4.** Emissão de relatórios do tipo BI (Business Intelligence) tanto à CONTRATANTE, como ao Órgão Gerenciador, em até 10 dias úteis da data da solicitação, que reflitam, dentre outros, os seguintes dados:

**a.** Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos;

**b.** Relatório de bilhetes de passagens aéreas (faturados) e não voados;

**c.** Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço;

**d.** Relatório dos descontos acumulados no período (mensal);

**e.** Relatório dos destinos mais voados;

**f.** Relatório de economia acumulada (escolha do menor preço vis a vis outros preços e compra com antecedência mínima estipulada na política);

**g.** Emitir o documento comprobatório de crédito, a título de ressarcimento, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias, no prazo de 10 dias, na hipótese de bilhetes emitidos, pagos e não utilizados.

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

**2.4.8.4.** À CONTRATADA só é permitido emitir os bilhetes após realizar cotação em todas as companhias que atendam ao trecho solicitado, preferencialmente em voos sem escalas e/ou conexões, mediante as respectivas autorizações e confirmações.

**2.4.8.5.** À CONTRATADA só é permitido emitir seguro assistência viagem internacional, reservar hospedagens e reservar aluguel de veículos após apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, ampla pesquisa de preços, incluindo, sem se limitar a, consulta a todos os sítios online agregadores de preços daquele modal, bem como incluirá pedidos de cotação de preços a todos os prestadores de serviço conhecidos daquele mercado, mediante as respectivas autorizações e confirmações.

**2.4.8.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar customização para as ocorrências do Acordo de Nível de Serviço, constantes no item 5.5.8., do APÊNDICE 1 - MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, em até 5 dias úteis, para as CONTRATANTES após assinatura do contrato.

**2.4.8.7** A CONTRATADA manterá registros da ampla pesquisa de preços de que trata o item anterior, com prova e data de acesso às fontes, inclusive as fontes indisponíveis e pedidos de cotação não respondidos, para disponibilização à fiscalização do contrato sempre que solicitados, inclusive após o encerramento da vigência contratual.

## **2.4.9. Validação do Sistema**

**2.4.9.1.** A licitante classificada e habilitada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para realização de Prova de Conceito - PoC, no Rio de Janeiro/RJ, no local e horário a serem indicados pela SEPLAG, podendo ser on-line, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, visando aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas do sistema web especificados no Termo de Referência e Anexos, conforme Anexo 1.6. Apêndice 6. Prova de Conc - Sist Gest Viagens (63423106), cuja validação será realizada por uma comissão composta por servidores indicados pela Subsecretaria de Logística.

**2.4.9.2.** A comissão indicada pela SEPLAG elaborará relatório com o resultado da PoC, informando sobre o atendimento dos requisitos e funcionalidades estabelecidos para o sistema web.

**2.4.9.3.** Caso seja constatada a necessidade de aprimoramento do sistema para que atenda a todos os critérios previstos neste Termo de Referência, o proponente terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para promover as modificações necessárias e realizar nova apresentação simulada.

**2.4.9.4.** Caso o novo relatório indique a não-conformidade da solução tecnológica ajustada às especificações exigidas, a licitante será desclassificada.

**2.4.9.5.** No caso de desclassificação da licitante, será convocada a próxima licitante classificada para realização da PoC, e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.

**2.4.9.6.** Para a realização dos procedimentos de verificação de conformidade e testes de desempenho, o sistema deverá apresentar as características descritas no item 2.4.8. deste Termo de Referência.

**2.4.9.7.** A comprovação se dará através da apresentação simulada das funcionalidades e, se necessário, pela análise da documentação técnica do sistema.

## **2.4.10. Treinamento**

**2.4.10.1.** Após a assinatura da Ata de Registro de Preços e dos contratos oriundos deste Registro de Preços, respectivamente, a CONTRATADA terá um prazo de 15 (quinze) dias úteis para promover o treinamento destinado a capacitar os Usuários do Sistema da CONTRATADA e demais operações a ele ligadas.

**2.4.10.2.** Os Usuários do Sistema deverão ser informados à CONTRATADA em até 48 (quarenta e oito) horas após assinatura da Ata de Registro de Preços e dos contratos oriundos deste Registro de Preços.

**2.4.10.3.** O treinamento ocorrerá em evento único e on-line, com carga horária de 01 (uma) a 03 (três) horas, em plataforma virtual a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

**2.4.10.4.** O treinamento será realizado em plataforma de Ensino à Distância – EAD, que suporte transmissões de vídeo, áudio e arquivos em tempo real e o oferecimento de vídeos tutoriais, aulas gravadas e apresentações gravadas, tendo a CONTRATADA o dever de disponibilizar funcionários para sanar eventuais dúvidas, mesmo por telefone, que porventura não sejam solucionadas pelo EAD.

**2.4.10.5.** A mera disponibilização de manual de orientação ao usuário não será considerada uma forma de EAD.

**2.4.10.6.** Além das possibilidades listadas, a CONTRATADA também deverá disponibilizar e manter atualizado um manual de orientação ao usuário.

**2.4.10.7.** Durante a execução dos contratos oriundos deste Registro de Preços, a CONTRATANTE poderá solicitar treinamentos para servidores específicos, em virtude de substituição daqueles capacitados no evento único descrito no item 2.4.10.3., da revalidação de conhecimentos ou em decorrência de atualizações do sistema que modifiquem a forma de acessá-lo e operá-lo, aplicando-se o disposto no item 2.4.10.4..

**2.4.10.8.** A carga horária desse treinamento adicional será de 01 (uma) a 03 (três) horas, em casos de revalidação de conhecimento, e de 30 (trinta) minutos a 01 (uma) hora, em casos de atualizações do sistema.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **3.1. Duração do contrato**

**3.1.1.** O Contrato terá duração de 12 (doze) meses, a contar da data de publicação do extrato como termo inicial de vigência.

**3.1.2.** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

### **3.2. Reajuste de preços**

**3.2.1.** O percentual de desconto resultante da proposta ofertada pela CONTRATADA será fixo e irrevogável.

### **3.3. Garantia**

**3.3.1.** Não será exigida a garantia contratual.

### **3.4. Possibilidade de subcontratação**

**3.4.1.** Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto deste Termo de Referência.

### **3.5. Impossibilidade de participação de Consórcio**

**3.5.1.** Não será admitida a participação do Consórcio.

### **3.6. Possibilidade de participação de Cooperativa**

**3.6.1.** Será permitida a participação de sociedades cooperativas, com fundamentos na interpretação trazida no inciso I, §1º, do art. 3º da Lei nº 8.666/1993, com vistas a aumentar o número de participantes e o aferimento de condições (eficiência e economicidade) que atendam o Interesse Público, desde que o objeto desta licitação esteja previsto no seu objeto social.

### **3.7. Impossibilidade de reserva de cota de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual**

**3.7.1.** Não será admitida a reserva de e cotas nos termos estabelecidos no art. 48, da Lei nº 123/2006 alterada pela Lei nº 147/2014, uma vez que o objeto que se pretende contratar se trata de prestação de serviço de natureza indivisível, bem como o valor referencial do Registro de Preços ultrapassa o do limite legal estabelecido.

### 3.8. Incidência do Programa de Integridade

3.8.1. A CONTRATANTE deverá solicitar à CONTRATADA, após assinatura dos respectivos contratos, Programa de Integridade, observado o que dispõe o art. 1º da Lei Estadual nº 7.753/2017.

## 4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXECUÇÃO

### 4.1. Qualificação Técnica

#### 4.1.1. Qualificação econômico-financeira

4.1.1.1. Para fins de comprovação de qualificação econômico-financeira, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

4.1.1.1.1. certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

4.1.1.1.2. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da empresa. Quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta, admitir-se-á atualização de valores, por índices oficiais, sendo vedada a substituição das demonstrações financeiras por balancetes ou balanços provisórios. O licitante deverá comprovar que dispõe dos índices econômico-financeiros mínimos previstos a seguir:

a. Índice de Liquidez Geral: somente será qualificado o Licitante que obtiver Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou maior do que 1, apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} > \text{OU} = 1$$

b. Índice de Liquidez Corrente: somente será qualificado o Licitante que obtiver Índice de Liquidez Corrente (ILC) igual ou maior do que 1, apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} > \text{OU} = 1$$

c. comprovação de ser dotado de capital social ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior ao correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, exigida somente se o licitante apresentar resultado inferior a 1 (um), nos índices de liquidez geral e índice de liquidez corrente.

**4.1.1.2.** Os índices contábeis, calculados pelo licitante para fins de atendimento do dispositivo acima, deverão ser confirmados pelo responsável da contabilidade do licitante, que deverá apor sua assinatura no documento de cálculo e indicar, de forma destacada, seu nome e número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

**4.1.1.3.** Não será causa de inabilitação a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

## **4.1.2. Qualificação técnica**

**4.1.2.1.** Para fins de comprovação de qualificação técnica, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

**4.1.2.1.1.** Comprovante de registro na Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - EMBRATUR; ou cadastro no Ministério do Turismo, com fundamento no art. 5º do Decreto Federal nº 84.934/1980, e no art. 22 da Lei Federal nº 11.771/2008.

**a.** A exigência do registro acima cumpre observância ao art. 24 da Lei nº 12.974/2014.

**4.1.2.1.2.** Um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a aptidão pertinente e compatível em características, qualidades, quantidades e prazos com o objeto deste Termo de Referência, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93, que comprovem que o licitante já prestou serviços de agenciamento para emissão de bilhetes de passagens aéreas em quantidade correspondente a 30 (trinta) % da demanda estimada no objeto da presente contratação, qual seja de 16.822 bilhetes, até a data da abertura da sessão pública da licitação.

**4.1.2.1.3.** Os atestados deverão trazer a informação das quantidades, prazos e características dos serviços prestados de maneira clara e objetiva.

**4.1.2.1.4.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no ramo de atividade compatível com o objeto licitado.

**4.1.2.1.5.** Os atestados deverão indicar nome, função, endereço, telefone ou e-mail de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

## **4.2. Autorizações e Licenças Necessárias para a Execução do Objeto**

**4.2.1.** Para fins de comprovação de cumprimento de autorização e licenças necessárias para cumprimento do objeto, a licitante que apresenta a proposta mais vantajosa e for convocada para cumprimento de Habilitação, deverá apresentar, para fins de homologação definitiva, a comprovação exigida no item 4.1.2.1.1..

**4.2.2.** A comprovação do cumprimento de autorização e licenças necessárias para cumprimento do objeto deverá ser mantida atualizada e exigida nas renovações contratuais, observado o prazo de vigência máximo previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

## **5. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- Anexo 1.1. Apêndice 1. Modelo de Gestão e Fiscalização (63374296).

## **5.1. Instrumentos necessários**

## **5.2. Agentes que participarão da gestão do contrato**

## **5.3. Obrigação das partes**

### **5.3.1. Obrigações da Contratante**

### **5.3.2. Obrigações da Contratada**

### **5.3.3. Obrigações do Órgão Gerenciador**

## **5.4. Mecanismos de comunicação a serem estabelecidos**

### **5.4.1. Comunicações do Contratante com os agentes da execução contratual**

### **5.4.2. Comunicações da Contratada com os agentes da execução contratual**

### **5.4.3. Comunicações do Órgão Gerenciador com os agentes da execução contratual**

## **5.5. Critérios de medição por Acordo de Nível de Serviço**

## **5.6. Recebimento provisório e definitivo do objeto**

## **5.7. Pagamento**

## **5.8. Termo de Encerramento do Contrato e Prestação de Contas**

## **5.9. Boas Práticas**

# **6. REMUNERAÇÃO DO SERVIÇO**

## **6.1. Condição de Pagamento**

**6.1.1.** A remuneração da CONTRATADA será feita exclusivamente mediante a aplicação da Taxa de Desconto, de percentual fixo, multiplicado pelas unidades de transações consumidas (Item 2.4.6. Das Transações), somada aos demais serviços prestados naquele período.

**6.1.2.** As transações são as unidades definidas no item 2.4.6. Das Transações, para fins de incidência da Taxa de Desconto.

**6.1.3.** O valor a ser pago pela utilização dos serviços de Agência de Viagens por período, será calculada conforme fórmula do item 6.2.7.

**6.1.4.** A Taxa de Desconto 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 da 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.

**6.1.5.** A emissão de passagens aéreas não utilizadas, por qualquer motivo, deverão ser canceladas pelo Interessado (Item 2.2.1.12., do TR) ou pelo Fiscal Emissor do contrato (Item 2.2.1.15., do TR), por meio do Sistema de Gestão de Viagens, e não serão objetos de faturamento.

**6.1.6.** O valor referente à taxa de desconto por unidade de transação somente não será devido à contratada quando o cancelamento da passagem se der após a data da viagem, a depender da política de cancelamento da companhia aérea, em conformidade com as regras da ANAC.

**6.1.7.** O reembolso referente aos cancelamentos solicitados deverão ser convertidos como crédito em nome da CONTRATANTE, sendo expressamente vedada à CONTRATADA a concessão de reembolso ao usuário da passagem.

**6.1.8.** A CONTRATADA deverá apresentar documento comprovante de passagem aérea, que indique o

valor total da passagem, com discriminação de seus itens, e valores eventualmente descontados, e demais serviços utilizados.

**6.1.9.** Os demais eventos/serviços prestados pela CONTRATADA, por não serem consideradas transações (Item 2.4.6. Das Transações), não sofrerão a incidência de taxa de desconto.

**6.1.10.** O valor a ser pago por cada bilhete emitido será o valor da passagem aérea, oferecido pelas companhias aéreas para o trecho, dia e horário de viagem solicitada pela o CONTRATANTE, inclusive com os descontos promocionais oferecidos pelas mesmas, subtraídas a taxa de desconto licitada e as taxas mencionadas no item 6.1.4.

**6.1.11.** O valor a ser pago por cada apólice de seguro de viagem internacional será conforme as emissões de bilhetes de passagens aéreas, oferecido pelas companhias de seguros, sempre garantindo aos beneficiários as condições relacionadas ao trecho, dias e horário de viagem solicitada pela CONTRATANTE.

**6.1.12.** A Taxa de Desconto proposta abará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, custo da garantia, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

## **6.2. Pagamento das Passagens e dos Serviços de Agenciamento**

**6.2.1.** A CONTRATADA, para fins de pagamento, deverá observar o somatório dos valores dos volumes consumidos deduzido a taxa de desconto aplicável à cada unidade de transação (Item 2.4.6. Das Transações), efetuadas naquele período compreendido pela fatura.

**6.2.2.** Os serviços deverão ser representados em Notas Fiscais/Faturas discriminando: os valores das Passagens aéreas e as taxas integrantes do bilhete, como as taxas de embarque e os valores das taxas de descontos incidentes sobre as unidades de transação (Item 2.4.6. Das Transações).

**6.2.3.** As Notas Fiscais/Faturas referente a prestação dos serviços de agenciamento de viagens deverão discriminar, ainda, as seguintes informações:

- a. Número da requisição;
- b. Nome do passageiro;
- c. Companhia aérea;
- d. Código localizador;
- e. Número do bilhete;
- f. Valor da tarifa abatido o desconto promocional concedido pela companhia aérea (quando houver);
- g. Valor da tarifa ofertada pela companhia aérea sem a incidência de acordos;
- h. Valor do desconto contratual;
- i. Valor das taxas discriminando os seus beneficiários e/ou emissores com CNPJ:
  - i.1. taxa de embarque nacional;
  - i.2. taxa de embarque internacional;
  - i.3. taxa de repasse a terceiro (DU);
  - i.4. outras taxas.
- j. Valor das multas;
- k. Valor da apropriação (tarifa + taxas - desconto);
- l. Valor da retenção sobre a tarifa;
- m. Valor da retenção sobre as taxas;
- n. Valor total das retenções (retenção tarifa + retenção das taxas);
- o. Valor líquido a ser pago (valor total da apropriação - valor total das retenções);
- p. Qualificação da empresa seguradora:
  - p.1. Nome do beneficiário do seguro viagem;
  - p.2. Número da requisição;
  - p.3. Data da emissão do seguro;
  - p.4. Trecho correspondente da viagem;
  - p.5. Valor do seguro;

- p.6.** Valor da retenção;
- p.7.** Número do bilhete a que se refere o seguro;
- p.8.** Valor total do seguro.

**q.** Qualificação da empresa/hotel dos serviços de hospedagem e/ou traslado:

- q.1.** Nome do Interessado da hospedagem e/ou traslado;
- q.2.** Número da requisição;
- q.3.** Data da emissão e/ou reserva da hospedagem e/ou traslado;
- q.4.** Local correspondente da emissão e/ou reserva da hospedagem e/ou traslado;
- q.5.** Valor do serviço discriminado;
- q.6.** Valor total da emissão e/ou reserva da hospedagem e/ou traslado.

**6.2.4.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, por meio de ordem bancária a ser depositada em conta corrente da CONTRATADA, em banco oficial do Estado, no valor correspondente e data fixada de acordo com a legislação para pagamento vigente no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, após a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato fiscalização do Contratante.

**6.2.5.** 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.

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

**6.2.7.** O valor a ser pago pela CONTRATANTE, relativamente aos bilhetes aéreos, corresponderá ao valor da soma das passagens aéreas utilizadas, acrescido das taxas de embarque, bem como de eventuais seguros viagem/bagagem, deduzida a taxa de desconto, adotando-se para o cálculo a seguinte fórmula:

$$VF = VP *(1-TD) + TE + DC$$

Onde:

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

**VP** = Valor da Passagem Aérea,

**TE**= Valor da Taxa de Embarque;

**TD** = Taxa de Desconto.

**DC** = Demais custos referentes aos serviços consumidos no período (Por ex. traslado, hospedagem etc.)

**6.2.8.** Poderá ser deduzida do valor do bilhete a ser reembolsado multa eventualmente cobrada pela companhia aérea, desde que devidamente comprovada responsabilidade da CONTRATANTE.

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

**6.2.10.** A CONTRATADA deve apresentar, ainda, junto com as Notas Fiscais/Faturas, fatura referente às passagens aéreas, hospedagem e traslado compradas pelas CONTRATANTES junto às companhias aéreas, empresas de traslado e hotéis, dentro do período, indicando da requisição, as taxas, multas, tarifas e demais valores que porventura venham a incidir sobre as emissões e remarcações de bilhetes, assim como das hospedagens e traslados.

**6.2.10.1.** No caso de impossibilidade comprovada do fornecimento quinzenal por parte das companhias aéreas, empresas de traslado e hotéis, dos relatórios em que constem os serviços descritos nas faturas encaminhadas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá aceitar o recebimento mensal das informações requeridas, desde que seja diligenciado posterior encaminhamento das informações;

**6.2.10.2.** Havendo diferença em desfavor da Administração, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, em relação a vedação prevista no item 6.1.4., a CONTRATADA deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de notas de crédito.

## 7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS

7.1. O julgamento das propostas será sob o critério de MENOR PREÇO POR MAIOR DESCONTO PERCENTUAL, a ser aplicado sobre as unidades de transação (Item 2.4.6. Das Transações).

7.1.1. Será aceito o percentual de desconto mínimo, a ser aplicado sobre o quantitativo de transações consumidas, de 10,01%.

7.2. O certame licitatório consistirá em ITEM ÚNICO, sob quantitativo definido no item 2.3.1.

7.3. O critério de aceitabilidade de preços será aferido através do maior desconto percentual, a ser aplicado sobre as unidades de transação (Item 2.4.6. Das Transações), em atenção ao desconto mínimo definido no item 7.1.1., conforme relação do Quadro 1, do Item 4 deste Termo de Referência.

7.4. As quantidades estimadas são meramente informativas para subsidiar a formação dos custos, tendo por referência a demanda encaminhada pelos Órgãos/Entidades.

7.5. O percentual de desconto será fixo e irremovível.

## 8. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

<b>Elaborador do Termo de Referência</b>
<b>Nome: Ana Gabriela Martins Stumpf</b>
<b>Cargo: Assessora</b>
<b>ID Funcional: 5107564-4</b>

<b>Elaborador do Termo de Referência</b>
<b>Nome: Zélia Maria Ramalho Lima</b>
<b>Cargo: Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental</b>
<b>ID Funcional: 4362179-1</b>

<b>Elaborador do Termo de Referência</b>
<b>Nome: Nathalia Rodrigues Cordeiro</b>
<b>Cargo: Coordenadora de Gestão Estratégica de Suprimentos</b>
<b>ID Funcional: 5007758-9</b>

## 9. APÊNDICES

- Anexo 1.1. Apêndice 1. Modelo de Gestão e Fiscalização (63374296);
- Anexos 1.2 a 1.5 - Termos do Modelo de Gestão (63375018), que contém:
  - Anexo 1.2. Apêndice 2. Termo - Ciênc de Desig. (60287468);
  - Anexo 1.3. Apêndice 3. Termo - Encer do Proc. (60287509);
  - Anexo 1.4. Apêndice 4. Termo - Receb Prov do Cont (60287543);
  - Anexo 1.5. Apêndice 5. Termo - Receb Def do Cont. (60287583).
- Anexo 1.6. Apêndice 6. PROVA DE CONCEITO - Sistema de Gestão de Viagens (63423106);

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Nathalia Rodrigues Cordeiro, Coordenadora**, em 16/11/2023, às 14:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Gabriela Martins Stumpf, Assessora**, em 16/11/2023, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Zelia Maria Ramalho Lima, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental**, em 16/11/2023, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **63374522** e o código CRC **F3A33E2A**.

Referência: Processo nº SEI-120001/001016/2023

SEI nº 63374522

Avenida Erasmo Braga, 118, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-000  
Telefone: