

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo assessoria, cotação, reserva, emissão, cancelamento, remarcação, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com disponibilização de sistema informatizado de autoagendamento (selfbooking).

### 2. QUANTIDADE E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

Trata-se de contratação de agenciamento de viagens para prestação dos serviços de cotação, reserva, emissão, cancelamento, remarcação, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, com disponibilização de sistema informatizado de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens aéreas (selfbooking) que possibilite a inserção de descontos e que apresente, de forma imediata, para cada solicitação de passagem aérea, cotação de todas as empresas que realizam o trecho solicitado, indicando o menor preço.

No que se refere ao sistema informatizado de autoagendamento (selfbooking), destaca-se que este deverá funcionar por meio de internet com canal de acesso que exija utilização de senhas individuais, e ter todas as interfaces do buscador acessíveis pelos navegadores usuais de mercado, permitindo consultas e transações através de Web Service e permitindo a inserção do percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor das passagens aéreas, conforme contratado.

A fim de aplicação do desconto acima referido, levar-se-á em consideração o valor da passagem aérea, conforme cotação apresentada pelo sistema de autoagendamento, desconsiderando a taxa de embarque e o relativo ao despacho de bagagem (caso não esteja incluída na tarifa contratada).

Em razão das características próprias do serviço, a contratação será sob demanda, de acordo com a necessidade e conveniência da contratante. Entretanto, a título figurativo e levando em consideração as demandas do contrato N° 083/2022 (10/2022 a 08/2024) estima-se que serão emitidas aproximadamente 18 passagens aéreas nacionais por mês, atentando-se ao fato de que em alguns meses há a emissão de 25-40 passagens, em virtude eventos, feiras, etc.

O valor total máximo estimado a ser gasto com aquisição de passagens aéreas, para o período de 24 (vinte e quatro) meses, será de R\$ 667.434,96 (seiscentos e sessenta e sete mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e noventa e seis centavos). Ressalta-se que por tratar-se de serviços sob demanda, e os valores aqui apresentados uma mera estimativa de gastos, o que não constitui, em hipótese alguma, compromisso futuro entre as partes, razão pela qual não poderá ser exigido nem considerado como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da contratante, sem que isso justifique qualquer indenização à contratada.

#### 2.1. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS

A contratada deverá disponibilizar sistema informatizado de reserva e emissão de passagens aéreas, cuja solução atenda aos requisitos listados a seguir:

2.1.1 Possuir como fonte de consulta, no mínimo, o webservice/API das seguintes empresas aéreas: LATAM, GOL, Azul e também os principais sistemas GDS (Global Distribution System) ou CRS (Central Reservation System), tais como Amadeus, Reserve, Sabre e TMS (Travel Management System), sem ônus adicionais para a contratante;

2.1.2. Possibilitar a reserva e emissão de voos em múltiplas companhias aéreas, inclusive GDS e não GDS, em uma mesma solicitação;

2.1.3. Permitir a inserção de desconto a ser aplicado sobre o valor das passagens aéreas, desconsiderando a(s) taxa(s) de embarque e o relativo ao despacho de bagagem (caso não esteja incluída na tarifa contratada), conforme percentual estabelecido no contrato firmado entre as partes;

2.1.4. Funcionar por meio de internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso, com armazenamento criptografado pelos usuários;

2.1.5. Ter todas as interfaces do buscador acessíveis pelos navegadores mais usuais do mercado, tais como Firefox e Chrome, permitindo consultas e transações através de Web Service.

2.1.6. Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários cadastrados com diferentes níveis de acesso:

I. Grupo de Usuários Solicitantes - formado por colaboradores designados pela contratante com atribuição exclusiva de solicitar cotação e reserva de bilhetes;

II. Grupo de Usuários Aprovador - formado por colaboradores designados pela contratante com atribuição de autorizar ou não a emissão das passagens solicitadas;

III. Grupo de Gestores do Sistema - formado por colaboradores designados pela contratante com atribuição de promover a gestão centralizada das informações relativas às passagens;

IV. Grupo de Usuários da Agência - formado por funcionários designados pela agência de viagens vencedora da licitação destinados ao atendimento dos contratantes.

2.1.7. O sistema deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes itens a serem informados na resposta ao serviço de reserva de passagem: nome do passageiro, da empresa de transporte, itinerário com escalas e conexões, dia e hora da viagem, motivo da viagem, localizador, valor da passagem, valor do desconto, valor da taxa de embarque e valor final total da passagem aérea (= valor da passagem - valor do desconto + taxa de embarque);

2.1.8. Permitir a visualização das opções disponibilizadas por todas as empresas de transporte aéreo para o trecho e o dia solicitados, destacando a tarifa mais barata, com possibilidade de ordenação dos resultados pela duração do voo e pela tarifa.

2.1.9. No caso da reserva efetuada pelo usuário não ser a mais barata, o sistema deverá possuir campo específico para que o usuário justifique a opção.

2.1.10. Permitir ao usuário aprovador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem.

2.1.11. Permitir que os usuários (solicitantes, aprovadores e agência) visualizem as pendências e recebam, via e-mail, notificações das pendências a serem resolvidas para conclusão do processo de aquisição da passagem.

2.1.12. Permitir o envio de notificações ao solicitante quanto à negativa de aprovação da emissão do bilhete (realizada pelo aprovador), ou o fornecimento do número do localizador nos casos em que ocorrer a aprovação do bilhete.

2.1.13. Permitir a visualização das regras tarifárias definidas pelas empresas aéreas quanto à emissão dos bilhetes.

2.1.14. O sistema deve dispor de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados.

2.1.15. O sistema deverá estar disponível para acesso 24h (vinte e quatro horas), durante 7 (sete) dias por semana. Em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por e-mail à contratada, que deverá prestar o atendimento no prazo máximo de 2 (duas) horas. Nesse caso, as requisições deverão ser registradas pela contratada no sistema de gestão de passagens no prazo de até 1 (um) dia útil a contar da solicitação.

2.1.16. O sistema informatizado deverá ser a principal ferramenta de comunicação entre a agência e a contratante.

2.1.17. Permitir que a contratante emita, via web, relatórios em formato .CSV, .XLS e .TXT, que possibilitem o gerenciamento de informações, a partir do seguinte escopo:

I. Relatório de acompanhamento financeiro - contendo o número da fatura, data da emissão das passagens, nome dos passageiros, empresa de transporte, número do localizador, trecho (itinerário), valor da passagem aérea, valor do desconto, valor da taxa de embarque e valor final da passagem aérea;

II. Relatório analítico - contendo data da emissão da passagem, empresa de transporte, trecho, menor tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor para marcação de assento, valor para despacho de bagagem, valor do desconto e valor final da passagem aérea adquirida;

III. Relatórios individuais e gerais - quantidade e gastos com passagens por período e por viajante, por empresa de transporte, por trechos, por valores pagos por trecho, tempo entre a solicitação, a reserva e a emissão do bilhete, frequência da não-utilização de bilhetes (cancelamentos, no-show, reembolsos), cruzamento entre todos esses dados de acordo com a necessidade, bem como visualização gráfica dos resultados;

IV. Relatório de reembolsos - com volumes definidos por período ou bilhete individual;

V. Planilha de acompanhamento mensal - informando quanto a Contratante comprou, pagou e o débito do mês, se houver;

VI. Relatório que evidencie número de passagens e volume financeiro emitido por fornecedor;

VII. Relatório gráfico considerando prazos de antecedência da emissão da passagem em relação à data da viagem;

Em até 2 (dois) dias úteis após a declaração da empresa vencedora, esta deverá realizar uma apresentação com demonstração de funcionamento do sistema de selfbooking à contratante e

ainda submeter o referido sistema à avaliação e testes, disponibilizando acesso ao sistema à pessoa indicada pela contratante, bem como designando colaborador ou preposto para dar suporte, presencialmente ou online, à contratante durante a realização dos testes.

A assinatura do contrato ficará condicionada ao aceite da contratante ao sistema de gerenciamento de reserva e emissão de passagens aéreas, ou seja, após a avaliação e realização dos testes e simulados.

Após a assinatura do contrato e a qualquer tempo durante a sua vigência, a contratante poderá solicitar à contratada que disponibilize treinamento, presencial ou online, às pessoas cadastradas nos grupos de usuários solicitantes, aprovadores e gestores do sistema de gerenciamento de reserva e emissão de passagens aéreas.

## 2.2. DA AVALIAÇÃO E DOS TESTES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS

A avaliação e os testes a serem realizados no sistema de gerenciamento de reserva e emissão de passagens aéreas objetivam verificar a conformidade do sistema às exigências indicadas neste Termo de Referência e também para analisar o desempenho da solução. A fim de verificar a sua adequação, também poderão ser exigidos documentos técnicos do sistema.

A avaliação do sistema levará em consideração a conformidade ou não conformidade deste aos itens descritos na tabela a seguir.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS			
Nº	ITENS DE VERIFICAÇÃO	CONFORMIDADE	
		SIM	NÃO
1	Possui integração com os sistemas das companhias aéreas nacionais, inclusive regionais, permitindo cotação de tarifas, reservas e emissão de passagens aéreas		
2	Possui integração com portal GDS ou CRS, permitindo a cotação de tarifas, reservas e emissão de passagens aéreas internacionais		
3	A consulta de voos, conexões, escalas, disponibilidade, classes e famílias de tarifas e respectivos preços se dá em tela unificada		
4	Possui como funcionalidade informar todas as tarifas dentro dos parâmetros pesquisados, inclusive as tarifas promocionais existentes no momento da consulta, destacando a menor tarifa.		
5	Caso a reserva efetuada pelo usuário não seja a tarifa mais econômica, o sistema possui campo específico obrigatório para que o usuário justifique a opção		
6	Permite fluxo de aprovação eletrônica		

7	Permite a criação de perfis ou grupos de usuários do contratante com diferentes níveis de acesso (usuários solicitantes, usuários aprovadores, usuários gestores e usuários da agência)		
8	Possui um módulo gestor para credenciar novos usuários		
9	Permite a imediata geração de gráficos e dos relatórios previstos no item 2.1.17		
10	Atribui número de requisição único e seqüencial para cada passagem aérea		
11	Funciona por internet como canal de acesso, exigindo utilização de senha de acesso individualizada por perfil cadastrado		
12	Permite consultas e transações através de Web Service, funcionando em ambiente computacional disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados		
13	Os documentos tramitados da aplicação para o ambiente do contratante obedecem aos seguintes formatos de inserção de assinatura digital: ".doc" da plataforma Microsoft Office e ".pdf" da plataforma Adobe Acrobat		
14	A interface web da aplicação deve permitir o acesso vis dispositivos móveis nos sistemas operacionais Android 2.5 ou superior, IOS e Windows Mobile 7		

Para aprovação do sistema, será exigida a conformidade de 100% das funcionalidades descritas na tabela acima.

Durante a realização dos testes serão feitos simulados que consistirão em processar a cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, inserindo dados no sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão, simulando a confecção de faturas, gerando relatórios gerenciais e entregando os dados relativos às providências de viagem por meio eletrônico de emissão de passagens aéreas.

Durante a realização dos testes e simulados, o sistema deverá finalizar com sucesso todas as simulações, devendo-se observar os itens abaixo elencados:

2.2.1. As reservas e emissões simulatórias devem ser realizadas no ambiente em que a ferramenta de autoagendamento (selfbooking) irá operar no dia a dia, devendo ser cancelada imediatamente após o teste, evitando a geração de custos tanto para o licitante quanto para a contratante;

2.2.2. Se, para a simulação da confecção de faturas for necessária a emissão de bilhetes aéreos, a mesma poderá ser efetuada apenas se disponíveis classes tarifárias que permitam seu cancelamento imediato, sem ônus;

2.2.3. Deverão ser feitas, pelo menos, 6 (seis) simulações de cotação e emissão de passagens aéreas nacionais e 2 (duas) simulações de cotação e emissão de passagens aéreas internacionais em computador;

2.2.4. Deverão ser emitidos, pelo menos, 4 (quatro) entre os relatórios indicados no item 2.1.17 deste Termo de Referência.

### **3. LOCAL DE ENTREGA/FORNECIMENTO DO OBJETO;**

O serviço será prestado de forma remota e/ou nas dependências da SCPAR Porto de Imbituba S.A., uma vez que o sistema de autoagendamento (selfbooking) deverá ser disponibilizado para usuários indicados pela contratante, conforme indicado no item 2.1, que trata do sistema de gerenciamento de reserva e emissão de passagens aéreas.

A utilização do referido sistema não desobriga a contratada de disponibilizar serviço de plantão de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, possibilitando atendimentos emergenciais com efetiva solução para eventuais problemas decorrentes dos serviços prestados, devendo, para tanto, disponibilizar número telefônico fixo e também de celular, bem como endereço de e-mail para atendimento dessas demandas.

### **4. DOCUMENTOS EXIGÍVEIS, CONFORME LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA;**

Além das condições gerais estabelecidas na legislação e normas reguladoras que disciplinam a participação em processos licitatórios, relativamente aos aspectos de prova de regularidade fiscal e trabalhista, habilitação jurídica e qualificação econômico-financeira, será exigido da agência de turismo, além dos documentos a serem apresentados na fase de habilitação, a seguinte condição de qualificação técnico-operacional:

4.1. Comprovar, no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar da assinatura do contrato, registro perante a International Air Transport Association (IATA), reconhecido no Cartório de títulos e documentos, juntamente com sua tradução juramentada, ou contrato com consolidadora, que comprove situação regular da licitante no mercado, evidenciando a quais companhias aéreas internacionais está representando;

4.1.1 Na hipótese da licitante não dispor do registro perante a IATA, poderá apresentar, no mesmo prazo indicado, declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas na página da internet da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, obtida no site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br), traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que o licitante é possuidor de crédito direto e está autorizado a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais durante a vigência do contrato.

### **5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE:**

#### Obrigações da contratada:

- a) cumprir fielmente com todas as obrigações do Termo de Referência e do edital de licitação;
- b) atender prontamente a todas as solicitações e esclarecimentos efetuados pela contratante, durante a vigência do contrato;
- c) manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

- d) assumir a responsabilidade pelos encargos sociais e outros, pertinentes ao fornecimento do(s) produto(s), bem como taxas, impostos, fretes e demais despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o(s) mesmo(s);
- e) responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto do contrato;
- f) responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos, físicos ou materiais, causados à contratante ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
- g) submeter-se à fiscalização por parte da contratante;
- h) a contratada é responsável por obter e manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, todas as autorizações, alvarás e licenças, seja de que natureza forem, porventura exigidas para a o cumprimento do objeto licitado;
- i) não subcontratar, ceder ou transferir o objeto deste edital;
- j) disponibilizar sistema de gerenciamento e autoagendamento do processo de reserva e emissão de passagens aéreas que funcione via internet com acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados;
- k) Em caso de indisponibilidade temporária do sistema ou em caso de interesse da contratante, as solicitações de cotação, reserva, emissão, cancelamento, remarcação, reembolso e fornecimento de passagens aéreas poderão ser requisitadas à contratada por e-mail, e esta deverá prestar o atendimento no prazo máximo de 2 (duas) horas;
- l) no caso de não cumprimento do prazo estipulado no item anterior, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença correrá às custas da contratada;
- m) reembolsar o valor das passagens emitidas e não utilizadas, bem como dos bilhetes cancelados, comprovando os valores a serem deduzidos referentes às eventuais taxas cobradas pelas empresas de transporte aéreo, por meio de desconto destacado na fatura do mês seguinte ao da solicitação;
- n) Assegurar a economicidade durante toda a vigência do contrato, repassando integralmente à contratante todas as vantagens que se associem a cortesias, tarifas promocionais ou reduzidas, horários e itinerários menos onerosos para a administração, e todos os demais benefícios obtidos junto às empresas de transporte;
- o) capacitar os colaboradores indicados pela contratante para operacionalização do sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens, sempre que necessário, sem custos adicionais, sendo este treinamento entendido como a completa instrumentalização do colaborador na operação do sistema;
- p) indicar 1 (um) funcionário como preposto para manter contato direto com a contratante, inclusive disponibilizando número telefônico fixo e também de celular, bem como endereço de email para atendimento de eventuais demandas;
- q) disponibilizar serviço de plantão de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes dos serviços prestados, bem como dar suporte e atendimentos emergenciais aos finais de semana, feriados e fora do horário comercial;

r) não será admitida a inserção de qualquer taxa de serviço por parte da agência contratada a ser cobrada da Contratante.

Obrigações da contratante:

- a) emitir contrato do objeto licitado;
- b) comunicar à contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação dos serviços;
- c) pagar à contratada o preço ajustado, de acordo com a forma de pagamento estipulada no edital;
- d) rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela contratada fora das especificações do edital;
- e) fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, segundo seu interesse, sob os aspectos qualitativos e quantitativos, relatando irregularidades, quando for o caso;
- f) aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- g) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

## **6. DOS PRAZOS**

A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do instrumento contratual, podendo ser renovado, a critério da contratante, até o limite do prazo estabelecido no art. 71 da Lei 13.303/2016.

Uma vez que o preço das passagens aéreas são regulados pela oferta de mercado e, por essa razão, apresentam alta volatilidade, dispensa-se a indicação do índice de reajuste anual em caso de renovação.

## **7. FORMA DE RECEBIMENTO E ACEITE DO OBJETO;**

Antes de efetuar a emissão das passagens aéreas, ou seja, na emissão da reserva, a contratante observará o nome do passageiro, a companhia aérea, dia, horário e itinerário do voo e, estando em conformidade com o solicitado, autorizará a emissão do bilhete eletrônico.

Uma vez emitido o bilhete eletrônico referente a cada passagem aérea, respeitados os dados apresentados na reserva, ou seja, aqueles escolhidos e avaliados pela contratante, dar-se-á o recebimento definitivo e o aceite do objeto.

## **8. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.**

A contratada deverá encaminhar, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, os seguintes documentos, que serão condição para a autorização do pagamento:

8.1. Planilha em formato excel contendo o nome do passageiro, o dia da emissão da passagem aérea, a companhia aérea, o localizador da passagem, data da viagem, itinerário, o valor da passagem, o valor do desconto, o valor da taxa de embarque, o valor final da passagem aérea e o nome do solicitante da emissão;

8.2. Fatura com detalhamento da composição do valor total cobrado, inclusive eventuais reembolsos, com os mesmos dados indicados no item 8.1;

8.3. No caso de reembolso ou remarcação, indicar na fatura o valor das taxas cobradas pela companhia aérea, comprovado em documento emitido pela própria companhia aérea ou por meio de print de tela;

8.4. Na fatura referente ao mês seguinte ao da solicitação de reembolso, seja por cancelamento ou porque as passagens não foram utilizadas, os valores referentes a essa devolução deverão aparecer como desconto e em destaque na fatura.

8.5. As mesmas certidões negativas de débito e de regularidade fiscal exigidas na fase de habilitação do procedimento licitatório, devidamente atualizadas;

8.6. Boleto para pagamento com prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da emissão da fatura, está condicionada ao aceite do fiscal do contrato.

**Edésio Espíndola Sebastião**  
Administrativo Portuário  
(assinado digitalmente)



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **06R8X7DG**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**EDÉSIO ESPÍNDOLA SEBASTIÃO** (CPF: 071.XXX.849-XX) em 12/09/2024 às 09:40:31

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/02/2019 - 09:19:00 e válido até 22/02/2119 - 09:19:00.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UEINQI8xMzc3MV8wMDAwMjk4NV8yOTg3XzlwMjRfMDZSOFG3REc=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **PIMB 00002985/2024** e o código **06R8X7DG** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.