

PROJETO PAISAGENS SUSTENTÁVEIS DA AMAZÔNIA - PSAM

Acordo de Doação Nº TF - A6056 / Projeto Nº P158000

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA Nº 22162/FY25-BR-CI-435538 - NC -RFQ

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PJ PARA AGENCIAMENTO DE LOGÍSTICA DE VOO NACIONAL E INTERNACIONAL, TRANSPORTE TERRESTRE E MARÍTIMO, ASSESSORIA A EVENTOS E SEGURO VIAGEM EM ATENDIMENTO AO PROJETO ASL. (CI).

1. CONTEXTO

- 1.1. Esta especificação Técnica – ET será executado no âmbito do Projeto Paisagens Sustentáveis da Amazônia (Amazon Sustainable Landscapes – ASL-Brasil) que tem como objetivos ampliar e aperfeiçoar o gerenciamento de Unidades de Conservação estaduais e federais, aumentar a área sob recuperação da vegetação, incentivar o uso sustentável da floresta e fortalecer as cadeias produtivas dos produtos da biodiversidade na Amazônia.
- 1.2. Projeto financiado pelo Global Environment Facility (GEF), o ASL Brasil é parte do Programa Regional Amazon Sustainable Landscapes que envolve três países na fase 1 (Brasil, Colômbia e Peru) e sete países na fase 2 (adicionalmente Bolívia, Equador, Guiana e Suriname). O Banco Mundial é a agência implementadora do programa, tendo como diretriz principal a visão integrada do bioma.
- 1.3. No Brasil, o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima é a instituição coordenadora do projeto, responsável pela supervisão, articulação institucional e monitoramento da implementação. Além da unidade coordenadora, o ASL Brasil tem ainda outras seis unidades operativas do projeto: o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), o Serviço Florestal Brasileiro (SFB) e os órgãos estaduais de meio ambiente do Acre (AC), Amazonas (AM), Pará (PA) e Rondônia (RO).

2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Esta Especificação Técnica fornece as informações básicas e necessárias para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de viagens, compreendendo a emissão, cotação, reserva, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos nacionais e internacionais, incluindo a emissão de seguro de assistência em viagem internacional, bem como a eventual complementação de trecho por vias terrestre (rodoviário e ferroviário), fluvial e aérea, quando necessária, além de serviços de reserva de hotéis, assessoria de eventos, agenciamento para locação de veículos, em âmbito nacional e internacional, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.



ASL Brasil
Projeto Paisagens Sustentáveis da Amazônia

3. DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 3.1 Emissão de bilhetes de passagens aéreas em âmbito nacional e internacional, compreendendo os trechos de ida, volta e trechos intermediários, ou apenas “one way ticket”, com origem e destino em território nacional e internacional, bem como aquele de origem no Brasil e destino em qualquer ponto no exterior;
- 3.2 Emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, fazendo uso, necessariamente, do valor da tarifa de menor custo e itinerário mais direto possível, para todas as passagens solicitadas, nos termos do item 1.1.2 do anexo;
- 3.3 Os bilhetes a serem fornecidos deverão atender às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha da requisitante;
- 3.4 Assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, ônibus, trens e barcos;
- 3.5 Disponibilizar para a contratante, em nível de consulta e reserva, o acesso ao sistema de *self booking* utilizado pela contratada;
- 3.6 Disponibilizar ferramenta online com *workflow* de aprovação dos gestores;
- 3.7 Dar suporte e informação aos usuários do serviço sobre os limites de bagagem oferecidos pelas companhias aéreas, rodoviárias, ferroviárias e fluviais na emissão do bilhete;
- 3.8 Oferecer resolução de problemas que venham a surgir relacionados a passagens, embarques e desembarques, reservas de hotéis e locação de veículos;
- 3.9 Emitir os bilhetes somente após realizar cotação em todas as companhias que atendam ao trecho solicitado, preferencialmente em voos sem escalas e/ou conexões, mediante aprovação da contratante;
- 3.10 Disponibilização de serviço de plantão telefônico, que funcionará ininterruptamente, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive fim de semana e feriados.
- 3.11 Complementação de trecho por vias terrestre (rodoviário e ferroviário), fluvial e aérea quando necessário;
- 3.12 Os bilhetes eletrônicos de passagens serão emitidos mediante requisição do beneficiário com a devida aprovação prévia do ordenador de despesas do projeto.
- 3.13 Providenciar reservas de passagens aéreas, terrestres fluviais, remarcações, substituições, desdobramentos e reitinações de bilhetes de passagens e, quando impossibilitada, providenciar a execução do serviço junto às empresas aéreas, terrestres e fluviais;
- 3.14 Efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias aéreas/rodoviárias, nos termos do item 4 do Anexo I;
- 3.15 Repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias;
- 3.16 Fornecer, sempre que solicitado pelo contratante, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia;
- 3.17 O preposto deverá dispor de autonomia para fazer reservas, emitir bilhetes e permutar horários de voos/ônibus;

- 3.18 A Contratada deverá fornecer as tabelas com as tarifas praticadas pelas companhias aéreas/rodoviárias/fluviais, inclusive com desconto, bem como informar à Contratante, mediante envio de correspondência oficial ou mensagem eletrônica, quando houver aumento no valor da (s) passagem (ens) aérea (s) e/ou rodoviária (s), indicando seu percentual, assim como deverá informar quaisquer alterações em operações de companhias aéreas/rodoviárias;
- 3.19 A aquisição das passagens aéreas/rodoviárias (bilhetes) eletrônicos será efetuada de acordo com o interesse da Contratante, dentre as companhias aéreas e rodoviárias por ela indicadas e em operação regular de vôo e ou ônibus no território nacional e internacional;
- 3.20 Elaborar, quando solicitado, planos de viagens internacionais, com opções de horários, roteiros terrestres e voos;
- 3.21 Reservar hotéis, no Brasil e no exterior, para a realização de eventos e hospedagem, nos termos do item 7 do Anexo I;
- 3.22 Agenciar a locação de automóveis das linhas passeio, utilitário, ônibus e micro-ônibus, no Brasil e no exterior;
- 3.23 Agenciar o fretamento de aeronaves em território nacional ou internacional;
- 3.24 Agenciar o fretamento de embarcações em geral;
- 3.25 Agenciar o fretamento de ônibus;
- 3.26 Assistir os colaboradores da Conservação Internacional – CI Brasil em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens a serviço, tais como: extravio de bagagem, documentos ou bilhete aéreo, assistência em caso de acidentes cobertos por seguro feito para tal finalidade.

4. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO

- 4.1. O prazo de vigência desta contratação será de 14 meses, prorrogáveis por iguais períodos, mediante termo aditivo.

5. ESTIMATIVA DE CUSTOS

- 5.1. O valor anual estimado aproximado para esta contratação é de R\$ 1.200.000, 00 (um milhão e duzentos mil reais).
- 5.2. O valor da contratação é **meramente estimado**, não obrigando CONTRATANTE à contratação de sua integralidade e nem direito de contratação por parte da empresa vencedora do certame.
- 5.3. O valor das tarifas a serem considerados serão aqueles praticados pelas companhias aéreas, inclusive quanto às tarifas promocionais ou reduzidas, com o acréscimo do Valor da Taxa de Emissão de Bilhete Aéreo.
- 5.4. Os valores relativos a hospedagens, serão aqueles praticados pelos hotéis e demais fornecedores envolvidos, deduzido o desconto ofertado pela contratada.

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

6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

6.1. Para julgamento da proposta vencedora, os interessados deverão apresentar o maior percentual de desconto, levando em consideração o valor estimado de custos do contrato.

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá comprovar e/ou apresentar:

7.1.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviços de mesma natureza ao objeto licitado, em contrato no qual tenha emitido número igual ou superior a 1.000 (mil) bilhetes aéreos e 750 (setecentos e cinquenta) reservas de diárias de hotéis, num período de 12 (doze) meses. O(s) atestado(s) deverá(o) ser datado(s) e assinado(s) e deverá(o) conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço do emitente da certidão;
- b) Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente; e
- c) Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);
- d) Quantidade de bilhetes emitidos com o respectivo período de fornecimento.

7.1.2. Declaração da empresa licitante, conforme Modelo constante do Anexo II deste Edital, de que possui ou possuirá, na época da assinatura do contrato, licenciamento ativo do Sistema Reserve Travel Manager, uma vez que o Sistema de Gestão de Custos de Viagem dos Contratantes é o Reserve Expense, conforme disposto no item 1.2 do Termo de Referência.

7.1.3. Prova de registro da licitante junto a *EMBRATUR

7.1.4. Declarações emitidas pelas companhias aéreas nacionais: TAM (LATAM), VRG(GOL), AVIANCA (OCEANAIR), AZUL, PASSAREDO; ou emitida por Empresa Consolidadora.

7.1.5. Declarações emitidas pelas companhias aéreas internacionais: AirFrance, Lufthansa, TAP, American Airlines, Delta AirLines, United AirLines, Emirates, South African Airways; ou emitida por Empresa Consolidadora; ou Certificado do IATA (Internacional Air Transport Association).

- 7.1.6. As declarações das companhias aéreas, se for o caso, deverão estar em nome da licitante, informando que ela está autorizada a representá-las na comercialização de bilhetes aéreos e encontra-se em dia com suas obrigações financeiras. Além disso, deverão ter sido emitidas pelas companhias aéreas em no máximo 90(noventa) dias anteriores à data da abertura do certame.
- 7.1.7. As declarações emitidas por Empresas Consolidadoras, se for o caso, deverão estar acompanhadas de documentos que comprovem a relação entre as partes (Empresa Licitante e Empresa Consolidadora).
- 7.1.8. Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.
- 7.1.9. Para fins de qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

9. PAGAMENTO

- 9.1. A contratada será remunerada pelo regime de taxa por transação, que será a única remuneração devida pela prestação dos serviços.
- 9.2. As taxas de transação serão aquelas ofertadas na proposta do vencedor do certame licitatório.
- 9.3. Os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário em conta corrente indicada pela empresa contratada, até o 20º (vigésimo) dia subsequente ao da apresentação da fatura ou da nota fiscal de serviços, após o atesto de execução dos serviços pelo Setor competente, devendo a empresa contratada realizar o faturamento dos serviços prestados semanalmente, fazendo o encaminhamento das referidas faturas aos CONTRATANTES.
- 9.4. Para fins de faturamento dos serviços prestados, caberá à Contratada emitir Notas Fiscais em nome da Conservação Internacional – CI Brasil. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à Contratada e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para as Contratantes

10. MONITORAMENTO DO CONTRATO

- 10.1. A CI Brasil, por meio da Coordenação de Compras e Aquisições do projeto terá a responsabilidade direta pelo acompanhamento de todas as etapas das atividades realizadas pela contratada, bem como a obtenção de quaisquer esclarecimentos julgados necessários relativos à execução dos trabalhos e da execução financeira.

11. INSTRUÇÕES PARA SUBMISSÃO DE PROPOSTAS/ COTAÇÕES

- a) As propostas técnica e financeira deverão ser apresentadas em um único envelope e deverão ser enviadas até o dia 16 de setembro de 2024 para o seguinte endereço: SCN Quadra 1 Edifício Brasília Trade Center, sala 1105. CEP: 70711-902 – Brasília-DF
- b) O número do processo deverá ser indicado no envelope, conforme detalhado a seguir: ET 22162 FY25 BR-CI-435538-NC-RFQ.
- c) É de responsabilidade dos proponentes garantir o atendimento das condições estabelecidas nesta especificação técnica. Não serão aceitas propostas encaminhadas após a data limite especificada.
- d) Os interessados em participar da presente contratação devem submeter-se às regras constantes desta Especificação Técnica e dos seus anexos, que fazem parte integrante deste.
- e) É de responsabilidade do licitante realizar cadastro ou atualizar dados junto ao nosso banco de dados cadastrais. Para tanto, disponibilizamos o link de acesso: Cadastro de fornecedor: <https://forms.office.com/r/VgY1m1kRJ8>

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

1. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM

1.1. Este serviço compreende:

1.1.1. **Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM em âmbito nacional e internacional, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos.

1.1.2. **Cotação:** caso solicitada a cotação por e-mail, antes da emissão do bilhete de passagem, a CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA (passagem aérea);
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE;
- h) Valor do Serviço de Agenciamento;
- i) Valor Total (Tarifa + Taxa de Embarque + Serviço de Agenciamento).

1.1.3. **Reserva:** a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA mediante a confirmação por e-mail ou via sistema online pela requisitante.

1.1.4. **Emissão:** será realizada pela CONTRATADA imediatamente a aprovação prévia do ordenador de despesas do projeto. Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à CONTRATANTE por e-mail.

2. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM

- 2.1. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, do que for mais vantajoso.
- 2.2. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pela UNIDADE SOLICITANTE pelo SCDP, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho.
- 2.3. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- 2.4. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas;
- 2.5. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:
 - a) UNIDADE SOLICITANTE;
 - b) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
 - c) Valor pago;
 - d) Valor da multa;
 - e) Valor do crédito.
- 2.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

3. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM

3.1. Este serviço compreende:

3.1.1 Cancelamento originado pela extinção da demanda:

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

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

3.1.1.3 Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

3.1.2 Cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:

- a) analisadas as cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;
 - b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.
- 3.1.3 Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.
- 3.1.4 A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

6. REEMBOLSO

- 6.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.
- 6.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.
- 6.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.
- 6.4. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 8.3, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:
- a) UNIDADE SOLICITANTE
 - b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
 - c) valor pago;
 - d) valor da multa;
 - e) valor do crédito.
- 6.5. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas) horas.
- 6.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

- 6.7. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.
- 6.8. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.
- 6.9. Reembolsar, pontualmente, as companhias aéreas independentemente da vigência do contrato, ficando claro que a contratante não responderá solidária ou subsidiariamente por esse reembolso, que é de inteira responsabilidade da empresa Contratada.

7. REPASSE

- 7.1. O Repasse refere-se aos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos.
- 7.2. Os valores citados no item 9.1. serão repassados às companhias aéreas por intermédio da CONTRATADA.

8. SEGURO VIAGEM

- 8.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, da forma mais célere possível, observado o limite máximo de 8 (oito) horas, contadas da formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão.
- 8.2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou *voucher*, da forma mais célere possível, observado o limite máximo de 6 (seis) horas após autorização pela CONTRATANTE.
- 8.3. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
- 8.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

9. HOSPEDAGEM

- 9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço online para consulta de opções de hospedagem ou enviar por e-mail cotações de hospedagem, quando solicitadas pela CONTRATANTE;
- 9.2. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de reserva em estabelecimentos de hospedagem tanto em âmbito nacional como internacional;

10. PRAZOS

- 10.1. Bilhetes Aéreos.

- 10.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 2 (duas) horas para informar a cotação solicitada via e-mail e 2 (duas) horas para as emissões dos bilhetes após as devidas autorizações.
- 10.3. Para as reservas online, a CONTRATADA deverá fazer a confirmação mais célere possível das reservas e prosseguir com a sua emissão, assim entendido o período de 2 (duas) horas, contadas da formalização pela CONTRATANTE.
- 10.4. Reservas de hotel e locação de carro.
- 10.5. A CONTRATADA terá um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para fornecer as cotações de pequeno porte, isto é, hospedagens para até 20 (vinte) pessoas ou locação simples de veículos; e 72 (setenta e duas) horas para fornecer as cotações de grande porte, isto é, hospedagens para mais de 20 (vinte) pessoas, locação de transporte para eventos, locação de espaços e equipamentos para eventos.

11. PREÇOS

- 11.1. O preço das passagens cobradas pela contratada deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, rodoviárias e fluviais, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores (ANAC, ANTT, ANTAQ).
- 11.2. Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá utilizar as menores tarifas, em princípio da economicidade, exceto nos casos expressamente autorizados pela contratante.
- 11.3. Caso ocorra a emissão de bilhete com tarifa superior ou divergente do autorizado pela contratante, esta poderá efetuar a glosa do prejuízo causado pela contratada na fatura vincenda.

ESPECIFICAÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

4. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM

4.1. Este serviço compreende:

1.1.5. **Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de BILHETES DE PASSAGEM em âmbito nacional e internacional, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos.

1.1.6. **Cotação:** caso solicitada a cotação por e-mail, antes da emissão do bilhete de passagem, a CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA (passagem aérea);
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE;
- h) Valor do Serviço de Agenciamento;
- i) Valor Total (Tarifa + Taxa de Embarque + Serviço de Agenciamento).

1.1.7. **Reserva:** a reserva para emissão de BILHETE DE PASSAGEM deverá ser realizada pela CONTRATADA mediante a confirmação por e-mail ou via sistema online pela requisitante.

1.1.8. **Emissão:** será realizada pela CONTRATADA imediatamente a aprovação prévia do ordenador de despesas do projeto. Somente será autorizada a emissão do BILHETE DE PASSAGEM caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado. A informação do BILHETE DE PASSAGEM emitido será enviada pela CONTRATADA à CONTRATANTE por e-mail.

5. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM



ASL Brasil

Projeto Paisagens Sustentáveis da Amazônia

- 4.1. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, do que for mais vantajoso.
- 4.2. A alteração do BILHETE DE PASSAGEM será requerida pela UNIDADE SOLICITANTE pelo SCDP, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho.
- 4.3. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
- 4.4. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas;
- 4.5. A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do BILHETE DE PASSAGEM, contendo no mínimo:
 - a) UNIDADE SOLICITANTE;
 - b) Dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
 - c) Valor pago;
 - d) Valor da multa;
 - e) Valor do crédito.
- 4.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

6. CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM

6.1. Este serviço compreende:

6.1.1 Cancelamento originado pela extinção da demanda:

- 6.1.1.1 A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CENTRAL DE ATENDIMENTO da CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.
- 6.1.1.2 Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NOSHOW, quando possível de acordo com as regras da companhia aérea.
- 6.1.1.3 Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos BILHETES DE PASSAGEM passíveis de reembolso.

6.1.2 Cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:



ASL Brasil
Projeto Paisagens Sustentáveis da Amazônia

- a) analisadas as cotações, a UNIDADE SOLICITANTE verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do BILHETE DE PASSAGEM;
 - b) inexistência de voos que permitam a alteração do BILHETE DE PASSAGEM já emitido.
- 6.1.3 Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.
- 6.1.4 A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

12. REEMBOLSO

- 12.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.
- 12.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.
- 12.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada por UNIDADE SOLICITANTE.
- 12.4. A CONTRATADA deve gerar com base nas informações resultantes da requisição citada no subitem 8.3, relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:
- a) UNIDADE SOLICITANTE
 - b) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
 - c) valor pago;
 - d) valor da multa;
 - e) valor do crédito.
- 12.5. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas) horas.
- 12.6. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

- 12.7. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.
- 12.8. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.
- 12.9. Reembolsar, pontualmente, as companhias aéreas independentemente da vigência do contrato, ficando claro que a contratante não responderá solidária ou subsidiariamente por esse reembolso, que é de inteira responsabilidade da empresa Contratada.

13. REPASSE

- 13.1. O Repasse refere-se aos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos.
- 13.2. Os valores citados no item 9.1. serão repassados às companhias aéreas por intermédio da CONTRATADA.

14. SEGURO VIAGEM

- 14.1. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela UNIDADE SOLICITANTE, da forma mais célere possível, observado o limite máximo de 8 (oito) horas, contadas da formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de SEGURO VIAGEM, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão.
- 14.2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou *voucher*, da forma mais célere possível, observado o limite máximo de 6 (seis) horas após autorização pela CONTRATANTE.
- 14.3. Os serviços de emissão de SEGURO VIAGEM compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
- 14.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do SEGURO VIAGEM quando este for emitido juntamente com o BILHETE DE PASSAGEM INTERNACIONAL não podendo, neste caso, a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

15. HOSPEDAGEM

- 15.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço online para consulta de opções de hospedagem ou enviar por e-mail cotações de hospedagem, quando solicitadas pela CONTRATANTE;
- 15.2. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de reserva em estabelecimentos de hospedagem tanto em âmbito nacional como internacional;

16. PRAZOS

- 16.1. Bilhetes Aéreos.
- 16.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 2 (duas) horas para informar a cotação solicitada via e-mail e 2 (duas) horas para as emissões dos bilhetes após as devidas autorizações.
- 16.3. Para as reservas online, a CONTRATADA deverá fazer a confirmação mais célere possível das reservas e prosseguir com a sua emissão, assim entendido o período de 2 (duas) horas, contadas da formalização pela CONTRATANTE.
- 16.4. Reservas de hotel e locação de carro.
- 16.5. A CONTRATADA terá um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para fornecer as cotações de pequeno porte, isto é, hospedagens para até 20 (vinte) pessoas ou locação simples de veículos; e 72 (setenta e duas) horas para fornecer as cotações de grande porte, isto é, hospedagens para mais de 20 (vinte) pessoas, locação de transporte para eventos, locação de espaços e equipamentos para eventos.

17. PREÇOS

- 17.1. O preço das passagens cobradas pela contratada deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, rodoviárias e fluviais, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores (ANAC, ANTT, ANTAQ).
- 17.2. Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá utilizar as menores tarifas, em princípio da economicidade, exceto nos casos expressamente autorizados pela contratante.
- 17.3. Caso ocorra a emissão de bilhete com tarifa superior ou divergente do autorizado pela contratante, esta poderá efetuar a glosa do prejuízo causado pela contratada na fatura vincenda.