



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Agenciamento de Viagens: cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento de passagens aéreas e rodoviárias e emissão de seguro de assistência em viagem internacional, por meio de atendimento remoto (e-mail e telefone) para servidores, autoridades e colaboradores da Prefeitura Municipal de Joinville, quando em viagens de interesse da mesma, para usuários atendidos na Gerência de Proteção Social Básica e Especial da Secretaria de Assistência Social e pelo TFD – Tratamento Fora de Domicílio da Secretaria da Saúde, em regime de empreitada por preço unitário.

### 2. JUSTIFICATIVA

Justifica-se a contratação dos serviços de agenciamento de viagens, visando a necessidade de deslocamento para outras cidades e países, com objetivo de participar de capacitações, reuniões, congressos entre outros eventos que se faz necessário e que seja de interesse do Município.

As passagens de cunho social destinadas a usuários atendidos na Gerência de Proteção Social Básica e Especial da Secretaria de Assistência Social, conforme a Lei nº 6.816 de 15 de dezembro de 2010, se faz necessário nas situações consideradas emergenciais e/ou que possibilite a reinserção familiar e comunitária mediante a parecer técnico.

O Tratamento Fora do Domicílio - TFD consiste no encaminhamento de pacientes para outra região, quando esgotadas as possibilidades, ou verificada a inexistência de capacidade instalada para tratamento de saúde no Município, conforme Portaria nº 55 da Secretaria de Assistência a Saúde do Ministério da Saúde.

Os serviços de hospedagem serão de uso exclusivo da Fundação Cultural, pois faz-se necessário para artistas e empreendedores culturais, que normalmente



são convidados para realização de palestras, apresentações musicais e artísticas, realização de cursos e Workshop para alunos e professores da Casa da Cultura, profissionais ligados à área de arqueologia e museologia, inclusive para engenheiros, arquitetos e profissionais envolvidos em processos relacionados à tombamentos patrimoniais da cidade.

### 3. DEFINIÇÕES

Para fins de Termo de Referência são adotadas as seguintes definições:

- a) **Passagens aéreas/rodoviárias:** bilhete para um passageiro, compreendendo o percurso de origem/destino ou somente um dos trechos.
- b) **Trecho:** compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea ou rodoviária.
- c) **Remarcação:** compreende alteração de datas, trechos e/ou horários da viagem.
- d) **Cancelamento:** compreende a solicitação de desistência de utilização de bilhete emitido, gerando ou não valores para reembolso ou multa pela companhia aérea e empresas de transporte rodoviário, conforme as regras vigentes.
- e) **Serviços de Hospedagem:** compreende cotação e reserva de diárias em hotéis, somente para atender as necessidades da Fundação Cultural, quando não for caso de hospedagem para servidores.

### 4. DO FATURAMENTO

4.1 A empresa contratada será remunerada por **SERVIÇO DE AGENCIAMENTO** de viagens, que será a única remuneração devida pela prestação dos serviços. Por serviço de agenciamento, entende-se cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, rodoviárias e hospedagem.

4.1.1 Não será devido à contratada a cobrança das taxas DU, Repasse a terceiros ou Taxa de emissão.

4.2 O serviço de agenciamento terá valor fixo e poderá ser cobrada uma única vez por cada passagem aérea ou terrestre emitida e serviço de hospedagem. O valor de agenciamento deverá ser único para cada tipo de serviço, os quais são, passagem aérea nacional e internacional, passagem rodoviária e serviços de hospedagem.

4.2.1 O valor correspondente ao agenciamento será devido pela contratante somente quando houver emissão de passagem ou a confirmação da hospedagem, obrigando-se a contratada a fazer quantas cotações, reservas e remarcações e eventuais cancelamentos se forem necessários.

4.2.1.2 Não será devido pelo contratante à contratada nenhuma remuneração caso seja realizado apenas cotações sem a efetuação de compra da passagem ou confirmação da hospedagem.

4.3 A contratada deverá faturar discriminando o valor do bilhete, taxa de embarque e valor do serviço de agenciamento para cada bilhete emitido.

4.3.1 Nos casos das diárias de hospedagem, na fatura deve constar o valor da diária e do serviço de agenciamento.

4.4 As faturas que apresentarem incorreções, serão devolvidas para reemissão.

4.5 Deverá constar na fatura:

a) Identificação do bilhete (nº, data emissão, data da viagem, Cia Aérea/rodoviária/hotel e trecho);

b) Valor da tarifa;

c) Taxas aeroportuárias;

d) Serviço de agenciamento;

e) Nome do Passageiro;

f) Valor do seguro (somente em casos de viagens internacionais).

g) Número de diárias por pessoa (nos casos de hospedagem).



## 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1 Prestar assessoramento para definição do melhor roteiro e horário das aeronaves e ônibus, bem como das tarifas promocionais à época da emissão da passagem.
- 5.2 A CONTRATADA deverá efetuar reserva de hospedagem em hotéis, nacionais e internacionais, levando em consideração a categoria e o tipo de alimentação fornecido, conforme solicitado pela CONTRATANTE.
- 5.3 Responsabilizar-se pelo cancelamento das passagens emitidas e não utilizadas, no sentido de solicitar cancelamento do bilhete junto à companhia aérea/rodoviária, no caso de serviço de hospedagem solicitar cancelamento junto ao hotel reservado.
- 5.4 Responsabilizar-se pelo reembolso dos bilhetes cancelados e pelo crédito resultante das diferenças de tarifas por alterações.
- 5.5 Cuidar para que a emissão dos bilhetes aéreos e rodoviários estejam em conformidade com dados e valores da pesquisa de preço realizada, salvo quando houver diferenças de valor em razão da data da cotação e a data da efetiva confirmação da compra.
- 5.6 O valor da tarifa deverá ser sempre o menor ofertado pelas companhias aéreas e rodoviárias, resultante de descontos ou tarifas promocionais ou quaisquer condições mais vantajosas para a contratante.
- 5.7 Manter plantonista com telefone fixo ou celular para emissão de passagens 24 horas a qualquer dia da semana, incluindo finais de semana e feriados.
- 5.8 Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pela contratante que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete estar à disposição da contratante em tempo hábil para embarque do passageiro.
- 5.9 Responsabilizar-se pelo pagamento, nos prazos pactuados com as empresas pelos bilhetes adquiridos, ficando estabelecido que o Município não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.
- 5.10 Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias.



## Secretaria de Administração



- 5.11 Efetuar pesquisa de preços a fim de indicar obrigatoriamente o menor preço ofertado dentre os oferecidos.
- 5.12 Responder a solicitação de cotação de preços para emissão de passagens no prazo de até 03 (três) horas, contando a partir da solicitação de cotação.
- 5.13 Encaminhar os bilhetes de passagens aéreas ou rodoviárias e confirmação de diária em hotel ao servidor responsável pelo serviço no âmbito da CONTRATANTE ou outro designado, por e-mail ou em meio físico, no prazo de até 03 (horas), contando a partir da solicitação de emissão da passagem e comprovação de recebimento.
- 5.14 Remarcar passagens e estadia nos hotéis quando ocorrer mudanças itinerário da viagem, mediante a solicitação da contratante, quando houver aumento de custo, informar a contratante e emitir ordem de débito complementar, se houver diminuição de custo, emitir ordem de crédito, a ser utilizada como abatimento da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 5.15 Fornecer passagens sempre que requisitado pelo Município, dirigindo-se ao aeroporto/rodoviária sempre que o sistema da companhia desejada estiver inoperante.
- 5.16 Repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidas pelas companhias aéreas, rodoviárias e hotéis.
- 5.17 A CONTRATADA deverá providenciar, quando requisitado, atendimento personalizado a servidores do Município, ou a quem ela determinar, para planejamento de viagens, embarques e outros serviços previstos em contrato.
- 5.18 Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos e reservas em hotéis não utilizados a partir da solicitação do contratante.
- 5.19 A contratada deverá emitir relatórios que permitam ao Município acompanhar o andamento das aquisições, reembolsos de passagens, frequência de voos e trajetos, e demais informações pertinentes ao objeto contratado, armazenando histórico durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.20 Nas passagens aéreas internacionais a contratada deverá prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida



## Secretaria de Administração



e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão das passagens.

5.21 Responsabilizar-se pela pesquisa, emissão, em caso de viagens internacionais, pelo seguro internacional de vida e saúde, que será pago pelo Município, desde que discriminado na fatura.

5.21.1 Providenciar no prazo de 24 horas, contando a partir da solicitação, cotação em companhia seguradora, para aprovação e autorização da CONTRATANTE, de seguro de assistência médica/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e estadia em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

- a) Cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbita, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro/viajante;
- b) Cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro/viajante;
- c) Assistência Médica (despesas médico/hospitalares) por acidente ou enfermidade ocorrido com o passageiro/viajante.

5.21.2 Em viagens internacionais para Europa, as coberturas oferecidas deverão observar as exigências do Tratado de Schengen, se a viagem ocorrer para os países que assinaram o acordo.

5.22 No caso de viagens internacionais caberá a Agência contratada à pesquisa de preços do seguro de viagem, devendo entregar a Contratante no mínimo 3 (três) orçamentos, podendo ainda a contratante realizar por sua conta outros orçamentos a fim de comprovar que os preços estão de acordo com o praticado no mercado, devendo ser priorizado o menor preço e a maior vantagem para a efetiva contratação.

5.23 O CONTRATADO deverá encaminhar ao CONTRATANTE a apólice de seguro, no prazo de 24 horas, contado a partir da autorização de emissão pela CONTRATANTE, que ocorrerá após análise das cotações de preços apresentadas.

5.24 Atender, por meio do preposto nomeado, qualquer solicitação por parte dos gestores do contrato, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado;

5.25 A CONTRATADA, responderá diretamente pela execução do objeto do contrato e arcará com os danos que causar ao Município e a terceiros em decorrência desta contratação.

## 6 CANCELAMENTO E REEMBOLSO DAS PASSAGENS E SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM

6.1 As passagens ou serviços de hospedagem não utilizadas serão canceladas sem nenhum ônus para o Município, exceto se o pedido de cancelamento for efetuado fora do prazo estabelecido pelas Companhias áreas, rodoviárias e hotéis.

6.2 A CONTRATADA deverá informar, por escrito, no ato da emissão da passagem ou da confirmação de reserva em hotel e toda vez que houver alteração, os prazos estabelecidos pelas companhias aéreas/rodoviárias e hotéis para cancelamento das passagens e diárias, sob pena de responder por todos os encargos cobrados pelos cancelamentos efetuados pelo Município fora do prazo.

6.3 Os bilhetes de passagem que porventura não forem utilizados serão devolvidos pelo Prestador de Serviços, que deverá emitir, em favor do município, no prazo de 30 (trinta) dias, nota de crédito correspondente ao valor do respectivo bilhete, anexando cópia do bilhete não utilizado.

6.3.1 Caso não ocorra o reembolso no prazo estabelecido, as faturas subsequentes não serão atestadas até a emissão do crédito.

## 7 QUADRO DE QUANTITATIVOS

7.1 Para fins de subsidiar o cálculo da proposta informamos que a quantidade média de consumo anual é de:

Descrição do Item	Qtd.
Passagens Aéreas Nacionais	1391
Passagens Aéreas Internacionais	45
Passagens Rodoviárias	1002
Serviços de Hospedagem	50



## Secretaria de Administração

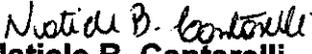


7.2 Valor total do serviço de agenciamento é R\$ 48.764,80 (Quarenta e oito mil setecentos e sessenta e quatro reais e oitenta centavos).

7.3 O valor máximo estimado para efeitos orçamentários para custear a compra de passagens aéreas, rodoviárias, taxa de embarque e diárias de hospedagem é de R\$ 1.208.621,00 (Um milhão, duzentos e oito mil, seiscentos e vinte e um reais).

\*Por se tratar de estimativa de gastos, tendo com base a média efetivamente realizada nos últimos anos, as quantidades acima não se constitui, em hipótese alguma compromisso futuro para o Município, razão pela qual não poderá ser exigido nem considerado como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades do município, sem que isso justifique qualquer indenização ao contratado.

  
**Tânia Mara Lozeyko**  
**Gerente da Unidade de Suprimentos**

  
**Natiele B. Cantarelli**  
**Agente Administrativo**