

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1.** Contratação de empresa especializada, em regime de não exclusividade, para prestação de serviços, sob demanda, de agenciamento e/ou operação de viagens e turismo, nacional e internacional, individual ou em grupo, compreendendo transportes aéreo, terrestre, fluvial e marítimo, hospedagem e outros serviços em meios de hospedagem, traslado, receptivo, locação de veículos, assistência de viagem nacional e internacional, locação de salas em meios de hospedagens, cuja finalidade esteja em consonância com a hospedagem de empregados do Sesc em Minas Gerais ou convidados, seguro viagem nacional e internacional, serviço de intérprete, vistos, além de demais serviços de intermediação e complementares, inerentes às agências de viagens, mediante solicitação do Sesc.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1.** Para o desenvolvimento de seus projetos nas áreas de educação, assistência, cultura, saúde, turismo social, esporte, lazer e meio ambiente, o Sesc em Minas Gerais necessita da prestação de serviço de viagens e turismo, executada de forma eficaz e ininterrupta, conforme especificações contidas neste termo de referência.
- 2.2.** Os serviços a serem contratados não foram parcelados porque a contratação com um único fornecedor acarreta economia e redução de custos ao processo de viagens corporativas, bem como eficiência logística aos projetos executados pela instituição.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1.** Aquisição de bilhetes aéreos nacionais e internacionais;
- 3.2.** Emissão de bilhetes rodoviários, aquaviários, ferroviários nacionais e internacionais;
- 3.3.** Serviço de hospedagem nacionais e internacionais;
- 3.4.** Seguro-viagem nacionais e internacionais;
- 3.5.** Locação de veículos nacionais e internacionais;
- 3.6.** Demais serviços de intermediação e complementares, inerentes às agências de turismo de acordo com a Lei 11.771/08.

4. ATENDIMENTO E PÓS-ATENDIMENTO

- 4.1.** Todo atendimento e pós atendimento descrito neste item, deve considerar o item 5.1. deste documento.

4.2. ATENDIMENTO: Entende-se por **ATENDIMENTO** a conclusão da demanda por parte da CONTRATADA, ou seja, quando os vouchers estiverem entregues ao Sesc (sem possibilidade de alteração de valores após isso. Caso haja, será de responsabilidade da CONTRATADA arcar com a diferença tarifária);

4.2.1.1. O status de “**serviço atendido**” não exime a agência de prestar assessoria ao passageiro durante todo o período da viagem e após, caso ocorra alguma intercorrência pós que necessite de atuação da agência.

NOTA: Excepcionalidades serão tratadas pontualmente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.3. PÓS-ATENDIMENTO: assessorar a CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer após a conclusão do ATENDIMENTO em todos os serviços contratados.

4.3.1. Pós Atendimento Emergencial: entende-se por pós atendimento emergencial aquele atendido e concluído **em até 30 (trinta) minutos** e serão sinalizadas pela CONTRATANTE.

NOTA: Excepcionalidades serão tratadas pontualmente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.4. TIPOS E PRAZOS DE ATENDIMENTOS:

4.4.1. Todo atendimento descrito neste item, deve considerar o item 5.1. deste documento.

4.4.2. ATENDIMENTO REGULAR:

4.4.2.1. COTAÇÃO

- a) Solicitações de cotações para serviços **nacionais** offline: o prazo para atendimento e conclusão será de até **02 horas**;
- b) Solicitações de cotações para serviços **internacionais** offline: o prazo para atendimento e conclusão será de até **04 horas**

NOTA: entende-se como CONCLUSÃO a cotação entregue.

4.3.1.1 EMISSÃO E/OU REEMISSÃO

- a) Serviços online: emissão imediata após aprovação;
- b) Serviços offline: emissão em até 02 horas após aprovação para serviços nacionais e em até 04 horas para serviços internacionais.

4.4.3. Atendimento Urgente: entende-se por atendimento urgente aquele atendido e concluído, inclusive com emissão de vouchers, **em até 2 (duas) horas**, contadas após sua criação para todos os serviços contidos neste Termo de Referência e na Lei 11.771/08.

4.4.3.1. COTAÇÃO

- a) Solicitações de cotações para serviços nacionais offline, o prazo para atendimento e conclusão será de até 01 hora;

- b) Para demandas internacionais, o prazo de conclusão é de até 02 horas.

NOTA: entende-se como CONCLUSÃO a cotação entregue.

4.4.3.2. EMISSÃO E/OU REEMISSÃO

- a) Serviços online: emissão imediata após aprovação;
- b) Serviços offline: emissão em até 02 horas após aprovação para serviços nacionais e em até 04 horas para serviços internacionais.

4.4.4. Atendimento Emergencial: entende-se por atendimento emergencial aquele que deve ser atendido e concluído, de forma imediata, abrangendo cotação e, contadas após sua criação para todos os serviços contidos neste Termo de Referência e na Lei 11.771/08.

NOTA: Excepcionalidades serão tratadas pontualmente entre CONTRATANTE e CONTRATADA e dentro do que rege a Lei 11.771/08.

4.5. CANAIS DE ATENDIMENTO

4.5.1. A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento própria em ambiente físico e virtual, durante toda vigência do contrato, podendo ser acionada por meio de, no mínimo, 4 (quatro) canais de atendimento: chat online, mensagens eletrônicas (e-mail, aplicativos – WhatsApp Business e similares), via telefone fixo, (local ou 0800) e telefone celular, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados. Esse serviço deverá ser fornecido sem que haja cobrança de taxa extra ou qualquer outro tipo de remuneração à CONTRATADA.

4.5.2. O escopo de canais de atendimento busca obter da agência de viagens a oferta de múltiplos canais de comunicação visando uma experiência eficiente e personalizada ao mesmo tempo em que se estabelecem padrões de qualidade e responsabilidade no suporte prestado.

4.5.3. Chat Online:

- a) Implementação de um sistema de chat online diretamente integrado ao sistema da agência de viagens.
- b) Utilização de tecnologias de mensagens em tempo real para interações imediatas.
- c) Integração com a base de conhecimento para fornecer informações rápidas e precisas.

4.5.4. Mensagens Eletrônicas:

4.5.4.1. E-mail

- a) Estabelecimento de endereços de e-mail dedicados para diferentes tipos de consultas.
- b) Implementação de respostas automáticas para confirmação de recebimento.
- c) Integração com sistemas de ticketing para melhor acompanhamento.

4.5.4.2. E-mail WhatsApp Business e/ou similares:

- a) Configuração do aplicativo para atendimento ao cliente.
- b) Utilização de números dedicados e etiquetas para categorização eficiente de mensagens.

- c) Integração com sistemas de CRM para rastreamento de interações.
- d) Implementação de respostas automáticas e horários de atendimento específicos.

4.5.5. Telefone:

- a) Disponibilização de números de telefone dedicados para diferentes tipos de solicitações.
- b) Implementação de sistemas de resposta interativa de voz (IVR) para direcionar chamadas adequadamente.
- c) Utilização de gravações para treinamento e controle de qualidade.

4.5.6. Sistema Informatizado:

- a) Conforme descrito no item 6 deste Termo de Referência.

5. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A empresa vencedora deverá, na execução dos serviços, em regime de não exclusividade, prestar os serviços 07(sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, pelos meios descritos neste documento e atender todas as unidades do Sesc Minas Gerais, em todo território nacional e no exterior.

NOTA: Negociações realizadas pela CONTRATANTE não podem ter interferência/intermediação de terceiros, além da agência CONTRATADA, uma vez que é vedada a cobrança de qualquer taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração tais como: 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).

5.2. Para os serviços previstos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar um mínimo de 03 (três) orçamentos de fornecedores, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, devendo estes serem submetidos à escolha e aprovação prévia da CONTRATANTE. Na impossibilidade de apresentar os três orçamentos, a CONTRATADA deverá justificar e comprovar o desatendimento no(s) orçamento(s) remetido(s) à CONTRATANTE, a quem caberá analisar a plausibilidade da alegação, bem como autorizar a execução do serviço;

5.3. Atendimentos em grupo: em função das especificidades das demandas, as solicitações para atendimento de grupos poderão ser requeridas pela CONTRATANTE de maneira offline e a operacionalização deverá ser executada em sua totalidade pela CONTRATADA, tais como a alimentação do sistema, por exemplo.

NOTA: Pontualmente as demandas, quando solicitadas pela CONTRATANTE, serão operacionalizadas em sua totalidade pela CONTRATADA, independentemente do número de viajantes.

5.4. EMISSÃO DE BILHETES AÉREOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS:

5.4.1. A prestação dos serviços de **EMISSÃO DE BILHETES AÉREOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS** compreende em:

- a) Realizar cotação por trecho escolhido, sendo o trecho ida e volta ou somente ida, individual ou em grupos;
- b) Reserva do trecho escolhido pelo CONTRATANTE;
- c) Emissão e envio do voucher à CONTRATADA contendo o bilhete aéreo;
- d) Remarcar bilhete aéreo;
- e) Cancelar bilhete aéreo;
- f) Reembolsar bilhete aéreo.

5.4.2. A CONTRATADA deverá ser capaz de operacionalizar serviços de reserva, emissão e entrega de passagens aéreas, com a tarifa mais barata disponível no momento e serviços correlatos por trecho, nacional e internacional, atendendo horários, datas e classes solicitados pela CONTRATANTE;

5.4.3. Disponibilizar à CONTRATADA sistema online informatizado para cotação, reservas e emissão de bilhetes, nacionais e internacionais, acessível via internet que atenda às necessidades do Sesc em Minas Gerais. Para emissões internacionais, o serviço poderá ser solicitado de modo *off-line*, de acordo como as necessidades da CONTRATANTE;

5.4.4. Permitir integração, via webservices, com sistemas do Sesc para manutenção de cadastros de usuários, funcionários, passageiros, centros de custo e unidades operacionais e integração para registro de transações finalizadas.

5.4.5. O sistema deve também:

- a) Ter integração direta com as companhias aéreas nacionais para acesso a tarifas especiais fornecidas, sem intermediação;
- b) Funcionalidade de pesquisa avançada, permitindo filtragem por preço, horários, duração do voo, companhia e escalas;
- c) Compartilhamento de cotação de itinerário por meio de link online com tarifas atualizadas em tempo real;
- d) Capacidade de lidar com políticas de viagem da empresa, incluindo restrições orçamentárias e preferências de classe;
- e) Garantia de best fare quando comparado aos sites oficiais das cias aéreas;
- f) Gestão e auditoria de acordos corporativos, exclusivos para operação da companhia.

5.4.6. A CONTRATANTE deve efetuar a análise e escolha das opções e autorização para emissão de passagens levando em conta os seguintes requisitos já observados pela CONTRATADA na cotação:

5.4.7. O horário e o período de participação do passageiro, a localização do evento ou excursão, tempo de traslado e otimização dos deslocamentos, visando condições ideais;

5.4.8. A escolha do voo deve priorizar percursos de menor valor e duração, evitando, quando possível, trechos com escalas e/ou conexões;

5.4.9. A emissão de bilhetes deve observar o menor preço, preferindo, quando possível, a tarifa em classe econômica;

- 5.4.10. Para reservas online, a emissão deve ser feita automaticamente após aprovação. Se por culpa da CONTRATADA, houver atraso e resultar em flutuação de tarifa, o ônus será da mesma;
- 5.4.11. Assessorar para definição do melhor roteiro, frequência e horários, escalas, conexões e duração dos percursos, inclusive tarifas promocionais e opções menos onerosas que atendam às especificações;
- 5.4.12. Fornecer alternativas viáveis em caso de indisponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, confirmando as reservas em tempo hábil;
- 5.4.13. Informar ao CONTRATANTE todas as opções de passagens para a data e destino solicitados, por rota direta ou alternativa;
- 5.4.14. Informar à CONTRATANTE alteração pela cia aérea de voo já emitido;
- 5.4.15. Permitir "cotação nacional e internacional" via sistema de self-booking, conforme o item 6 deste Termo de Referência;
- 5.4.16. Apoiar no embarque e desembarque de passageiros, nacionais e internacionais, quando necessário e solicitado;
- 5.4.17. Reservar sala de embarque em aeroportos, quando necessário e solicitado;
- 5.4.18. Assistir empregados e convidados da CONTRATANTE, auxiliando com documentação, reserva de assentos especiais, *early check-in* e demandas específicas, observando regulamentação;
- 5.4.19. Permitir solicitação via sistema *offline*, conforme item 6 deste Termo de Referência;
- 5.4.20. Atualizar cadastro de cias aéreas com tarifas acordo com o CONTRATANTE para reserva via sistema de gestão de viagens (OBT), conforme item 6 deste Termo;
- 5.4.21. Parametrizar política de viagem da CONTRATANTE para passagens aéreas, auxiliando na inclusão de avisos no OBT;
- 5.4.22. Auxiliar no controle de bilhetes não utilizados, enviando relatórios solicitados e informando via OBT o crédito de bilhete ao consultar nova reserva;
- 5.4.23. O sistema de reservas e emissões de bilhetes aéreos deve fornecer ferramenta capaz de identificar crédito gerado por bilhete cancelado, por funcionário;
- 5.4.24. No ato da reserva, o sistema de emissão de bilhetes online, deverá informar em campo dedicado, os créditos de bilhetes aéreos não voados que poderão ser debitados na aquisição de novo bilhete;
- 5.4.25. O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido sem ônus pelo transportador, desde que solicitada correção até o momento do *check-in*, conforme previsto na Resolução ANAC N° 400/2016;
- 5.4.26. Os bilhetes de passagens aéreas emitidos e não utilizados poderão ser alterados ou cancelados pelo CONTRATANTE sem ônus, desde que solicitado em tempo hábil, de acordo com normas específicas da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e das companhias aéreas;
- 5.4.27. Os bilhetes de passagens aéreas emitidos, pagos e não utilizados ou utilizados parcialmente, ou ainda, alterados com redução de tarifa, terão os seus valores ressarcidos pela CONTRATADA, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas;

- 5.4.28.** Liberar junto às companhias aéreas o acesso integral aos dados dos bilhetes, incluindo tarifa e todas as taxas, por meio de consulta aos sites destas com o localizador e nome dos passageiros;
- 5.4.29.** Após o recebimento da solicitação de cancelamento, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do(s) bilhete(s) no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de no-show, se for o caso;
- 5.4.30.** Cancelamentos de passagens compradas com antecedência superior a 7 dias devem ser realizados sem ônus em até 24h após a emissão, conforme Resolução ANAC N° 400/2016;
- 5.4.31.** A CONTRATADA deverá enviar cópia dos comprovantes de cancelamento a CONTRATANTE para fins de registro e comprovação;
Não haverá remuneração à CONTRATADA para serviços de negociação sem multas por fornecedores, permanecendo somente a taxa FEE, se o serviço tiver sido emitido.

5.5. EMISSÃO DE BILHETES, RODOVIÁRIOS, AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS - NACIONAIS E INTERNACIONAIS

- 5.5.1.** A prestação dos serviços compreende em cotar, reservar, emitir, marcar, remarcar, confirmar, cancelar, reembolsar e fornecer passagens rodoviárias, aquaviárias, ferroviárias nacionais e internacionais, conforme solicitação do Sesc;
- 5.5.2.** Assessorar para definição do melhor roteiro, frequência e horários, escalas e conexões, duração dos percursos e trechos terrestres e aquaviários, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que se possa obter, indicando a opção menos onerosa que atenda as especificações repassadas.
- a) Excepcionalmente poderá ser solicitado a CONTRADADA:
 - Apoio para embarque e desembarque de passageiros, quando necessário e solicitado;
 - Reserva de sala de embarque e desembarque, quando necessário e solicitado.
- 5.5.3.** A emissão dos bilhetes de passagens terrestre poderá ser realizada pela CONTRATANTE via sistema informatizado de gestão de viagens disponibilizado, se possível, ou via sistemas online/ sites (quando houver disponibilidade do serviço nas companhias) e em postos de atendimento presencial pela CONTRATADA;
- a) Para utilização de sistemas online o valor da tarifa deve ser o mesmo ou inferior ao praticado na venda presencial nos postos de atendimento da empresa de transporte terrestre e não pode ser acrescido de taxa de administração, taxa de conveniência ou nenhum outro encargo;
 - b) Quando houver cobrança de qualquer taxa ou encargo adicional, conforme descrito no item 12.1.a, embutido na tarifa, o valor deverá ser relacionado na Fatura da CONTRATADA e devolvido na forma de desconto;
- 5.5.4.** Nas compras de passagens realizadas online deverá ser disponibilizado voucher com código localizador para a troca da passagem no guichê da rodoviária/ ferroviária;
- 5.5.5.** Quando não houver disponibilidade do serviço online a CONTRATADA deverá realizar a compra presencialmente no posto de atendimento da empresa de transporte terrestre -

Rodoviária ou Estação Ferroviária de Belo Horizonte, conforme procedimentos constantes nos itens abaixo;

- a) Todos os encargos e despesas operacionais decorrentes das compras de passagens realizadas presencialmente são de responsabilidade da CONTRATADA;

5.5.6. A CONTRATADA deverá informar setor e funcionário responsável pela efetivação das cotações e compras das passagens terrestres;

5.5.7. Para a correta execução da compra de passagens terrestres, a CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA, via canais de atendimento descritos no item 4.5 ou sistema (OBT), as seguintes informações dos passageiros:

- a. Nome Completo;
- b. Número de documento de identificação (obrigatório para cotação);
- c. Cidade e Estado de origem;
- d. Cidade e Estado de Destino;
- e. Data e horário aproximado de ida e volta, se houver.

5.5.8. É de responsabilidade da CONTRATANTE o envio correto das informações necessárias para a emissão dos serviços em tempo hábil à CONTRATADA;

5.5.9. Após o recebimento da solicitação de cotação, a CONTRATADA deverá fazer o levantamento das opções disponíveis, traçando uma rota e, quando necessário, traçando uma rota alternativa (baldeação);

- a) As rotas alternativas serão sugeridas para a cidade mais próxima do destino, ou para cidades de onde se possa acessar rota existente.
- b) A CONTRATADA deve informar a distância entre o destino e a cidade sugerida pela rota alternativa;

5.5.10. A CONTRATADA deverá informar todos os horários disponíveis para a data solicitada e seus respectivos valores, além das empresas de transporte rodoviário e/ou ferroviário que atendem o destino ou rota solicitada e o local de embarque e desembarque (considerando, principalmente, cidades que possuem mais de uma rodoviária ou ponto de apoio);

5.5.11. A cotação deverá ser encaminhada para o CONTRATANTE, para análise e aprovação;

5.5.12. As solicitações de compra de passagens terrestres, após aprovadas (rodoviárias e ferroviárias) devem ser emitidas imediatamente em caso de compras online;

5.5.13. Os serviços referentes às passagens terrestres serão processados de acordo com leis e política vigentes da empresa emissora da passagem, destacando-se a Resolução DC/ANTT Nº 5973 DE 21/03/2022;

5.5.14. Deverão ser obedecidas as exigências da legislação vigente para passageiros menores de 18 (dezoito) anos;

5.5.15. Em caso de cancelamento de passagem, o pedido deverá ser formalizado à CONTRATADA, com prazo mínimo de 03h (três horas) úteis antes do horário de embarque, tempo hábil para a CONTRATADA realizar o cancelamento na empresa de transporte terrestre, emissora do bilhete e não gerar cobrança de taxas adicionais, conforme Artigo 1º, I, "f" da Resolução ANTT nº 233/2003 – Código 106;

- 5.5.16.** Não deverá haver cobrança de taxa de transação quando o cancelamento da passagem não gerar ônus à CONTRATADA e ocorrer antes da emissão da passagem à CONTRATANTE;
- 5.5.17.** Quando o cancelamento ocorrer após o faturamento da passagem, a CONTRATADA deve solicitar o reembolso à empresa de transporte terrestre imediatamente e providenciar o ressarcimento em até 30 (trinta) dias, conforme previsto na Lei Nº 11.975/2009;
- 5.5.18.** A empresa de transporte rodoviário poderá reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída, a título de multa compensatória, em caso de cancelamento, conforme previsto na Resolução DC/ANTT Nº 5973 DE 21/03/2022;
- 5.5.19.** A compra das passagens terrestres não deve ocorrer via pagamento em dinheiro, evitando assim o reembolso do valor pago diretamente ao usuário;
- 5.5.20.** Não haverá remuneração à CONTRATADA pelo serviço de negociação para alteração ou cancelamento de serviços isentos de multas pelos fornecedores, exceto se a emissão já tiver ocorrido.

5.6. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM NACIONAIS E INTERNACIONAIS

- 5.6.1.** As especificações são para nortear o agenciador dos requisitos mínimos desejáveis para contratação dos serviços offline.
- 5.6.2.** Os meios de hospedagem oferecerão alojamento em unidades específicas para essa finalidade. A unidade de hospedagem compreende o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento, destinada à utilização privativa pelos hóspedes, contando com os elementos necessários para oferecer seu bem-estar e condições adequadas de higiene e repouso.
- 5.6.3.** As unidades de hospedagens deverão contar com condições mínimas para hospedagem e atendimento aos hóspedes, bem como atender as normas vigentes da ABNT para atendimento de pessoas com necessidades especiais, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, conforme categorias a seguir, tais como:
- i. **Quarto:** de uso exclusivo dos hóspedes com cama, preferencialmente de casal, mesa de cabeceira, ventilador/ar-condicionado, TV a cabo, Telefone (DDD / DDI), local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais servido por banheiro privativo;
NOTA: Onde não houver disponibilidade de acomodação com ar-condicionado, a CONTRATADA deverá ser consultada sobre o uso de ventiladores.
 - ii. **Apartamento:** de uso exclusivo dos hóspedes com cama, preferencialmente de casal mesa de cabeceira, ar-condicionado, TV, local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, mesa de trabalho com tomada e cadeira, cofre, frigobar, servido por banheiro privativo com secador de cabelo;
 - iii. **Suíte:** de uso exclusivo dos hóspedes com cama, preferencialmente de casal mesa de cabeceira, ar-condicionado, TV, local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, mesa de trabalho e cadeira, cofre, frigobar, servido por banheiro privativo e sala de estar;

- iv. **Flat:** de uso exclusivo dos hóspedes com cama, preferencialmente de casal mesa de cabeceira, ar-condicionado, TV, local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, mesa de trabalho e cadeira, cofre, servido por banheiro privativo, sala de estar e cozinha equipada com fogão, geladeira, copos, garfo, faca, colheres, micro-ondas, jogo de panelas e pratos em número compatível com a quantidade de hóspede dentro da unidade.

5.6.4. Os meios de hospedagem deverão contar com condições adequadas de segurança e funcionamento.

5.6.5. Os meios de hospedagem devem contar com licenças, alvarás ou autorizações exigidas pelo Poder Público para a prestação de serviços de hospedagem.

5.6.6. Características obrigatórias quanto aos aspectos construtivos dos meios de hospedagem:

- a) edificações construídas ou adequadamente adaptadas para a atividade;
- b) devem conter áreas destinadas aos serviços de hospedagem, portaria e recepção, circulação, serviços de alimentação e de uso comum, e outros serviços de conveniência para o hóspede ou usuário, separadas entre si e, no caso de edificações que atendam a outros fins, que sejam independentes das demais;
- c) devem ser dotadas de proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e legislação aplicável;
- d) as unidades de hospedagem devem dispor de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;
- e) todos os banheiros das unidades de hospedagem devem dispor de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;
- f) devem dispor de serviços básicos de abastecimento de água, bem como de energia elétrica e rede sanitária;
- g) devem dispor de serviços de telefone e de acesso à Internet, preferencialmente, via wi-fi.

5.6.7. São características obrigatórias dos meios de hospedagem quanto aos equipamentos e às instalações:

- a) contar com instalações elétricas e hidráulicas. Devem estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e legislação aplicável;
- b) contar com instalações de emergência para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- c) contar com elevador para passageiros e elevador de cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme determinar a legislação de edificações do município do lugar;
- d) contar com instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-los, de acordo com as normas estabelecidas pelo Corpo de Bombeiros local.

5.6.8. São características obrigatórias dos meios de hospedagem quanto aos serviços de hospedagem:

- a) contar com serviços de portaria e recepção aptas a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia;

- b) contar com registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada e saída do estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH;
 - c) dispor de serviços de limpeza e arrumação diária e noturna do apartamento, quarto ou suíte, com fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;
 - d) dispor de serviços de conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas comuns, instalações e equipamentos;
 - e) dispor de serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos;
 - f) dispor de guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes em local apropriado;
 - g) dispor de pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;(dia e noite)
 - h) contar com imunização permanente contra insetos e roedores;
 - i) dispor de pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;
 - j) atender aos protocolos de higienização contra a COVID-19 e outras doenças.
- 5.6.9.** Em locais com baixa oferta de hospedagem, a CONTRATANTE deve ofertar opções mais adequadas, ainda que em um raio de 20 km da localidade almejada.

5.6.10. DIÁRIAS

5.6.10.1. Entende-se por diária modalidade de hospedagem usada pelos hotéis para efetuar a cobrança da estadia de acordo com o período estabelecido.

- a) O período da diária deverá ser de acordo com a política de cada meio de hospedagem, compreendendo no mínimo o período de 22h (vinte e duas horas) (das 14h ao 12h);
- b) Os estabelecimentos deverão oferecer possibilidade de antecipação de *check-in* (*Early check-in*) ou retardo no *check-out* (*late check-out*);

5.6.11. Nos hotéis e similares onde não houver tarifa acordo com o Sesc, deverá ser considerada sempre tarifa net ou a tarifa que demonstrar a maior vantajosidade financeira;

5.6.12. As diárias deverão obrigatoriamente incluir a oferta de café da manhã;

5.6.13. Segue abaixo a lista de exigências, não se limitando aos itens mencionados, que o Sesc poderá solicitar de acordo com as necessidades, sendo que, quando solicitado, sua disposição e oferta será obrigatória:

ESTRUTURA DO HOTEL:

- Instalações para deficientes físicos;
- Restaurante
- Estacionamento;
- Lavanderia / Valet;
- Internet sem fio gratuita (wi-fi).

NOTA: Qualquer situação que fuja ao descrito neste item 5.6 deverá ser deliberada juntamente com o CONTRATANTE.

5.7. SEGURO VIAGEM

5.7.1. A prestação dos serviços compreende em: a CONTRATADA deverá providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, no mínimo 03 (três) cotações de companhias para aprovação de custos e contratação de seguro-viagem que contemple assistência médica por acidente ou mal súbito, despesas médico/hospitalares, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte súbita em viagens nacionais ou internacionais;

NOTA: 03 (três) categorias ou classes distintas de seguro de uma mesma seguradora não atendem ao requisito acima.

5.7.2. O seguro deverá abranger qualquer país de destino, conforme solicitação do CONTRATANTE.

5.7.3. A CONTRATADA deverá emitir a apólice/voucher, no prazo de 01 (uma) hora após a autorização dos funcionários designados pela CONTRATANTE;

5.7.4. Os serviços de emissão de apólice/voucher de seguro e/ou assistência em viagem nacional ou internacional compreendem a cotação, emissão, reemissão, alteração, cancelamento e reembolso;

5.7.5. O voucher/apólice de seguro e/ou assistência em viagem nacional e internacional emitido deve conter:

- a. Nome do passageiro;
- b. Número da proposta/requisição de viagem;
- c. Número da apólice/voucher;
- d. Detalhamento da cobertura;
- e. Valor o prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos;
- f. Total líquido;
- g. Todas as formas de comunicação para acionamento do seguro no Brasil e no exterior.

NOTA: Qualquer situação que fuja ao descrito neste item 5.7 deve ser deliberada juntamente com a CONTRATANTE.

5.8. LOCAÇÃO DE VEÍCULOS E TRANSPORTE DE PASSAGEIROS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS

5.8.1. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA terão como base o atendimento aos padrões, condições e especificações definidas neste Termo de Referência.

5.8.2. A CONTRATADA deverá providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, no mínimo 03 (três) cotações de locação de veículo, quando houver, em viagens nacionais ou internacionais, com locadoras de veículos, para aprovação do custo e autorização da emissão pelos funcionários designados pelo Sesc em Minas Gerais. O orçamento deve conter valor de diária do veículo com e sem motorista e especificações abaixo:

- a) O serviço deve contemplar locação de veículos automotivos leves, vans (mínimo de 15 pessoas), micrônibus (mínimo 25 pessoas) e ônibus convencional,

- executivo, semi-leito, panorâmico e double deck (mínimo 40 pessoas) e leito turismo (mínimo de 30 pessoas);
- b) As especificações dos veículos vans, micrônibus e ônibus e demais informações, se encontram no ANEXO III deste Termo de Referência.
 - c) Deverá ser inserido na cotação, seguro total, incluindo seguro para passageiros;
 - d) Devem constar na cotação todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes a execução do serviço;
 - e) A locação dos veículos (carro de passeio), sempre com quilometragem livre, dar-se-á por diária;
 - f) A critério do CONTRATANTE os veículos poderão ser locados com ou sem motorista;
 - g) Os motoristas disponibilizados pela LOCADORA CONTRATADA deverão possuir categoria de habilitação exigida para cada tipo de veículo;
 - h) Para os veículos locados no exterior, o atendimento mecânico seguirá as normas vigentes no país de locação. Estas normas devem ser repassadas para a CONTRATANTE, em português, no momento da cotação;
 - i) No caso de locação de vans, micrônibus e ônibus no exterior, a LOCADORA deverá disponibilizar para a prestação do serviço motorista e guia com fluência no idioma português;
 - j) Os veículos locados no exterior deverão estar adequados às normas e legislações vigentes daquele país;
 - k) Para os serviços de transporte rodoviário, a empresa de transporte deve estar devidamente cadastrada no DER (Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais) e possuir a Autorização para Transporte Fretado Intermunicipal – ATF, conforme Decreto 43.092/2002 e Portaria números 1.706/2003 e 1.707/2003, todas do DER;
 - l) A empresa contratada para a prestação de serviços de transporte rodoviário coletivo de passageiros, em regime de fretamento, seja em âmbito municipal, intermunicipal, interestadual ou internacional, deverá cumprir integralmente as legislações e regulamentações vigentes à época da execução dos serviços, atendendo a todas as exigências legais aplicáveis a cada modalidade de transporte.
 - m) A empresa de transporte subcontratada deve ser preferencialmente da região de origem da viagem, evitando assim onerar os gastos com deslocamento;
 - n) No caso de realização de locação de transporte com motorista, a empresa deverá levar em consideração a jornada de trabalho regulamentada pela legislação vigente aplicável.
 - o) A CONTRATADA se responsabilizará por quaisquer danos provocados pelas empresas subcontratadas, bem como por seus empregados.

5.8.3. Emissão de voucher:

- a) Em caso de veículo de passeio, deve conter: nome da locadora, nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número do voucher, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos, o total líquido e todas as formas de comunicação para acionamento no Brasil e no exterior;

- b) Em caso de veículo de passageiros tipo van, micro ou ônibus, o voucher deve conter: nome do prestador de serviço, nome e telefone do motorista condutor, o número da proposta/requisição de viagem, o número do voucher, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos, o total líquido e todas as formas de comunicação para acionamento no Brasil e no exterior.

5.9. DEMAIS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E COMPLEMENTARES, INERENTES ÀS AGÊNCIAS DE TURISMO, DE ACORDO COM LEI FEDERAL 11.771/08.

5.9.1. As atividades complementares das agências de turismo compreendem a intermediação ou execução dos seguintes serviços:

- a. auxílio na obtenção de passaportes, vistos ou qualquer outro documento necessário à realização de viagens;
- b. desembaraço de bagagens em viagens e excursões;
- c. obtenção ou venda de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos, culturais e outras manifestações públicas;
- d. apoio a feiras, exposições de negócios, congressos, convenções e congêneres;
- e. venda de livros, revistas e outros artigos destinados a viajantes; e
- f. acolhimento turístico, consistente na organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de interesse turístico.

6. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES

6.1. O cancelamento ocorrerá em duas situações:

- a. **Por pedido formal enviado por funcionário designado pelo Sesc em Minas Gerais:** após análise do levantamento de custos (multas, taxas, diferença tarifária) realizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE verificará a melhor relação custo x benefício com nova emissão ou com a alteração do bilhete.
- b. **Cancelamento originado pela extinção da demanda:** A informação de cancelamento do serviço de viagem será enviada formalmente por funcionário designado pelo Sesc para a CONTRATADA via e-mail ou telefone. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento solicitado no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de *no-show*.

6.2. As alterações que resultem em cancelamentos serão requeridas pela CONTRATANTE, pelos canais de atendimento, com base nas informações do documento de viagem emitido.

- a. Sempre que solicitado à CONTRATADA os cálculos de multas/crédito proveniente de alterações/cancelamentos, esta deverá retornar à CONTRATANTE com a máxima brevidade, informando valores e condições de cancelamento/reembolso ou reemissão.

6.3. Imediatamente após o efetivo cancelamento dos serviços contratados, a CONTRATADA deve solicitar o crédito ou reembolso, junto às respectivas empresas, dos valores aos quais o Sesc tem direito.

6.4. Todas as demandas de cancelamento serão adicionadas ao relatório quinzenal a ser enviado pela CONTRATADA a CONTRATANTE para controle dos serviços passíveis de crédito ou reembolso.

6.5. O relatório de crédito e reembolso, apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas responsáveis, deve conter: dados do documento de viagem (nome do passageiro/origem/destino, data/período do serviço prestado); valores pagos; valores das multas; valor do crédito.

6.6. Alteração de bilhetes emitidos:

6.6.1. As alterações de bilhetes devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CONTRATANTE;

6.6.2. As alterações de bilhetes e voucher de viagens serão requeridas pelo Sesc através dos canais de atendimento descritos neste Termo de Referência, com base nas informações de emissões confirmadas.

6.6.3. Em prazo máximo de 24 horas da alteração que resulte em crédito ou pedido de reembolso, a CONTRATADA deverá enviar memória de cálculo a CONTRATANTE tanto de crédito, quanto de reembolso para tomada de decisão e requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais o Sesc tem direito para que seja possível efetuar a glosa do valor em fatura.

7. DO SISTEMA INFORMATIZADO DE PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES, RECEPTIVO, HOSPEDAGEM E DEMAIS SERVIÇOS

7.1. A CONTRATADA deverá dispor de no mínimo um dos sistemas informatizados, em língua portuguesa, (TMS – *Travel Management System*) de gestão de viagens com similaridade aos listados: Argo It, Lemontech ou Sap Concur, disponível em plataforma on line com acesso 24 horas, 7 dias por semana. Caso o sistema ofertado não seja um dos listados, o mesmo deverá apresentar as funcionalidades descritas no Anexo IV e conforme item 7.9 deste Termo de Referência, a ser comprovada em Prova de Conceito.

7.2. A Contratada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da convocação do Sesc em Minas, deverá fazer apresentação simulada do seu sistema informatizado e realizar a implantação do mesmo.

7.3. Neste mesmo momento deverá ser oferecido treinamento e capacitação, de forma presencial e/ou online aos usuários designados pelo Sesc em Minas. O treinamento, se presencial, ocorrerá na Sede Administrativa do Sesc em Minas, localizada na Rua dos Tupinambás, nº 956, Centro, Belo Horizonte/MG.

7.3.1. Após o término do contrato, o sistema deverá ser disponibilizado para consulta da CONTRATANTE pelo período de 60 meses.

7.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, acesso à Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web, na modalidade self booking, com utilização do e-Ticket.

7.3.3. Em caso de inoperância do sistema por mais de 02 horas, a CONTRATADA deve disponibilizar, sem custo adicional, sistema substituto com características idênticas ao sistema principal. Caso o problema persista e seja necessário substituição permanente, o sistema aceito como principal deverá ser igual ou de melhor ao oferecido no momento da licitação sem ônus a CONTRATANTE.

a) Em caso de intermitência do sistema ou falha de qualquer espécie, as reservas serão requisitadas pelos Canais de Atendimento descritos no item 4.5 deste Termo de Referência. Neste caso, deverá ser aplicado o FEE de emissões *on line*, uma vez que é de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção do sistema de modo que ele esteja operante no regime estipulado no objeto deste termo. As reservas realizadas *off line*, por qualquer motivo, deverão ser alimentadas pela agência no sistema de gestão de passagens/vouchers num prazo de 01 (um) dia útil a contar da solicitação de emissão do bilhete/voucher.

7.4. Permitir acesso via rede mundial de computadores (world wide web) compatível com o navegador Internet Explorer versão 11 ou superior, Windows Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome;

7.5. Acesso à aplicação Web utilizando protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável, cadastrada na base de certificados padrão do Internet Explorer;

7.6. Cadastrar e operacionalizar os dados de hotéis conveniados ao CONTRATANTE no sistema, tais como razão social, endereço, tarifa acordo, entre outros;

7.7. O Sistema deverá disponibilizar em tela única de consulta simultânea, separadamente: todos os voos das principais companhias aéreas nacionais e internacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, tarifas e taxas, valores de diárias de hospedagem, sendo terminantemente proibido o uso de mark-up em quaisquer dos valores apresentados.

a) Uma vez constatado mark-up, independente do serviço prestado, estará a CONTRATADA sujeita as sanções previstas neste termo e nas cláusulas contratuais, devendo os valores indevidos serem devolvidos em sua integralidade à CONTRATANTE.

7.8. A CONTRATADA deve disponibilizar serviço de Help Desk para prestar suporte às falhas apresentadas pelo sistema informatizado, provenientes da CONTRATADA ou por problemas técnicos do próprio sistema, considerando o item 5.1. deste documento.

7.9. O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades operacionais:

7.9.1. Capacidade de integração com APIs de fornecedores de viagens e sistemas corporativos, garantindo fluxo contínuo de dados;

7.9.2. Implementação de um sistema de reservas online com interface intuitiva e responsiva, compatível com diferentes navegadores e dispositivos;

7.9.3. Utilização de tecnologias como IA e OCR para reconhecimento automático de recibos;

7.9.4. Incorporação de um sistema de chat em tempo real diretamente no processo de reservas online para suporte imediato;

7.9.5. Implementação de lógica de negócios automatizada para aplicar políticas de viagem, integrando alertas e aprovações automatizadas;

- 7.9.6.** Utilização de gateways de pagamento seguros em conformidade com normas PCI DSS para proteção dos dados financeiros;
- 7.9.7.** Utilização de tecnologias de mapeamento e geolocalização para oferecer visualizações interativas de itinerários;
- 7.9.8.** Implementação de serviços de mensagens em tempo real (como push notifications) para alertar os viajantes sobre mudanças relevantes;
- 7.9.9.** Utilização de ferramentas de business intelligence para análises avançadas e visualizações de dados;
- 7.9.10.** Implementação de um sistema de suporte multicanal integrado, permitindo uma experiência de suporte contínua e consistente;
- 7.9.11.** Utilização de criptografia de ponta a ponta para proteger dados sensíveis e conformidade com padrões de segurança da informação;
- 7.9.12.** Ofertar, sem ônus para a CONTRATANTE, um aplicativo móvel nativo ou responsivo, para suportar múltiplas plataformas (Android e IOS), com o mínimo de pelo menos 10 mil downloads;
- 7.9.13.** Implementação de sistemas de comunicação seguros, como APIs RESTful, para uma integração eficaz com fornecedores de serviços de viagem;
- 7.9.14.** Oferta de um sistema flexível que permita configurações e customizações conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- 7.9.15.** Implementação de autenticação única (SSO) para facilitar o acesso dos usuários ao sistema e garantir segurança no controle de acessos;
- 7.9.16.** Utilização de soluções de armazenamento em nuvem para garantir escalabilidade, acessibilidade e segurança dos dados;
- 7.9.17.** Implementação de rotinas automáticas de backup para garantir a segurança dos dados e a recuperação eficiente em caso de falhas.
- 7.9.18.** Integração com as principais cias aéreas nacionais e internacionais, rede hoteleira, locadora de veículos nacionais e internacionais;
- 7.9.19.** Prover acesso às tarifas de passagens aéreas, nacionais e internacionais, para consultas e reservas de acordo com o trecho, destino e período desejados;
- 7.9.20.** Para bilhetes aéreos, oferecer trechos combinados, se estes tiverem valores mais vantajosos. O sistema deverá também, oferecer possibilidade de compra desmembrada dos trechos, por cias aéreas diferentes ou não;
- 7.9.21.** O sistema deverá apresentar o valor exato ou menor – mediante acordo da CONTRATADA com as companhias aéreas, rede hoteleira e demais serviços – da tarifa e taxas exibidas nos sites das respectivas empresas aéreas, estando a CONTRATADA sujeita a sanções administrativas no caso de constatada fraude e/ou inconformidade nos valores apresentados no sistema de reserva e emissão disponibilizado a CONTRATANTE.
- 7.9.22.** Apresentar o valor total da passagem aérea a ser paga, incluindo o valor dos serviços de transporte aéreo, tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais e arrecadados por intermédio do transportador, conforme estabelecido pelo Art. 2º da Resolução ANAC N°400/ 2016.
- 7.9.23.** Apresentar informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos pelas companhias aéreas e as respectivas regras aplicáveis (regras tarifárias contendo regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas

eventuais multas), de forma a permitir imediata e fácil compreensão, conforme estabelecido pelos Art. 2º e 5º da Resolução ANAC Nº 400/2016.

- 7.9.24. Para a consulta de hospedagem, o sistema deverá oferecer filtro de cidade e bairro e apresentar todos os hotéis que possuam disponibilidade para o período desejado.
- 7.9.25. Possibilitar cadastramento de política de viagem e conter campo próprio para inserção de justificativa por parte do usuário quando a política for violada.
- 7.9.26. Favorecer a visualização da opção de MENOR PREÇO disponível no momento;
- 7.9.27. Permitir serviços de solicitação *on line* e *off line*, consulta e reserva de passagens aéreas e terrestres, serviços de receptivo, aluguel de veículo e hospedagem no âmbito nacional e internacional;
- 7.9.28. O sistema deverá ter acesso via GDS – Global Distribution System – Sistema Global de Distribuição;
- 7.9.29. O sistema de reservas *off line* deve permitir aprovação até a data da execução do serviço estando a CONTRATANTE sujeita a verificação de disponibilidade;
- 7.9.30. O sistema deve permitir realizar reservas e emissões em única tela de acesso com login e senha.
- 7.9.31. O sistema deverá ter nas solicitações de serviço *on line* e *off line* um campo de observações para inserção de informações livres pela CONTRATANTE, se necessário;
- 7.9.32. Possibilidade de realização de *check-in* antecipado, conforme viabilidade de integração do sistema OBT;
- 7.9.33. Informações sobre tarifas, taxas, classe, horários, escalas e conexões de voos e informações *on line* de tarifa pública do site das empresas aéreas e valor final proveniente de acordos comerciais da agência com as respectivas empresas aéreas;
- 7.9.34. Disponibilidade e tarifa com e sem bagagem;
- 7.9.35. Marcação de assento *on line*;
- 7.9.36. Sistema deve permitir a visualização de todas as emissões independentes da data de realização, contemplando o histórico completo das operações e especificação das alterações;
- 7.9.37. Possibilidade de alteração na mesma ordem de serviço de modo a demonstrar o histórico da operação;
- 7.9.38. A escolha de passagens e diárias de hotel dentro das especificações do usuário a partir de tarifários e descrições dos equipamentos com acesso mediante senhas criptografadas;
- 7.9.39. Disponibilidade para gerar relatórios de controle gerencial, conforme ANEXO IV, de acesso restrito, sobre as reservas, emissões, os reembolsos solicitados, com o status de cada bilhete/voucher a partir da data de solicitação, para acompanhamento do processo. Assim como gerar relatórios de acompanhamento de processo dos usuários e demais dados referentes a viagem. O sistema deve também emitir relatório de SLA demonstrando prazo de atendimento em cada etapa do processo;
- 7.9.40. Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários com níveis de acesso definidos, com no mínimo dois grupos:
 - a. **Grupo de Usuários Solicitantes:** formado por empregados designados pela CONTRATANTE com atribuição exclusiva de solicitar a reserva para emissão pela própria agência de passagens/voucher;

- b. **Grupo de Usuários Gestores:** formado por empregados da CONTRATANTE, com atribuição de acompanhar a prestação do serviço, emitir passagens/voucher e analisar relatórios;

a. Este ambiente deve permitir criação de subgrupos independentes: Central de Viagens, Diretoria, Turismo Social e outros que sejam necessários.

7.9.41. Deverá também, possuir categorização onde a CONTRATANTE possa sinalizar no momento da solicitação dos serviços, quais demandas são consideradas EMERGENCIAIS.

7.9.42. O sistema informatizado deverá funcionar por meio de um aplicativo que utilize a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas de acesso com armazenamento criptografado por parte dos usuários da CONTRATANTE;

7.9.43. Deverá possuir aplicativo gratuito, para utilização do sistema via celular e/ou tablet, com acesso restrito via login e senha, disponível para sistema Android e IOS, com as principais funcionalidades já existentes com o sistema.

7.9.44. O sistema deverá possuir um módulo gestor: parte do sistema que gerencia, administra e acompanha todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas e outros serviços correlatos, na medida de suas necessidades. Este módulo deverá ter como principais funcionalidades:

- a) Disponibilizar consulta dos serviços por um determinado usuário, parametrizado por nível hierárquico e característica do serviço;
- b) Possibilitar a inserção do saldo do contrato, permitindo distribuição dos valores por centro de custos;
- c) Limitar o valor de compras mensais por centro de custos;
- d) Consulta do histórico das transações efetuadas no sistema;
- e) Consulta/relatório por setor/entidade, totalizando quantidades e valores das transações (bilhetes/vouchers emitidos);
- f) Consulta da tarifação praticada em qualquer serviço adquirido;
- g) Relatórios analíticos das transações por setor/entidade;
- h) Sistema de gerenciamento/prestação de contas de adiantamento de viagens (alimentação, ajuda de custo, transporte etc.);
- i) Criação de workflow de aprovação.

7.9.45. O sistema deve dispor de mecanismos de segurança que permitam garantir o correto acesso, a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados a CONTRATANTE.

8. PROVA CONCEITO

8.1. O proponente provisoriamente vencedor **que não ofertar os sistemas citados no item 7.1 deste Termo de Referência** será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito.

8.2. Após a convocação do pregoeiro no sistema COMPRASNET a prova de conceito será agendada em 03 (três) dias úteis, podendo esse prazo ser prorrogado, no

local e horário a serem definidos, podendo ser realizada virtualmente pela plataforma TEAMS.

- 8.3. Durante a prova de conceito, o proponente deverá realizar apresentação simulada on line do seu sistema informatizado de viagens a fim de ser validada por comissão especialmente designada.
- 8.4. A comprovação se dará por meio de apresentação simulada das funcionalidades e dos serviços, e, se necessário, pela análise da documentação técnica do sistema.
- 8.5. Para realização dos procedimentos de verificação de conformidade e testes, o sistema deverá apresentar as características relacionadas no Anexo IV, que deverá atender 100% das características descritas.
- 8.6. Se realizada presencialmente, o licitante deverá trazer os equipamentos necessários para a realização da Prova de Conceito.
- 8.7. Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da Proponente.
- 8.8. O Sesc não aceitará o sistema, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique durante a prova de conceito que o sistema não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.
- 8.9. Caso o sistema apresentado não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente será desclassificada e a próxima Proponente classificada, se não ofertar os sistemas elencados no item 7.1 deste termo de referência, será chamada para realização da prova de conceito.
- 8.10. Este processo ocorrerá até que uma das Proponentes seja aprovada na prova de conceito.
- 8.11. A Proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.1. ATESTADO(S)/DECLARAÇÃO(ÕES) DE CAPACIDADE TÉCNICA, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da LICITANTE que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto descrito neste documento, obedecendo aos critérios abaixo:
 - a) Comprovação de execução de no mínimo 11.807 emissões de serviços de agenciamento de viagens em até 12 meses consecutivos.
 - b) Os serviços declarados no atestado deverão ter sido prestados a partir do ano de 2020 (incluindo 2020).
- 9.2. Será aceito o somatório de até no máximo, 2 (dois) atestados para comprovar o número mínimo de emissões no período de 12 meses.
- 9.3. A LICITANTE deverá disponibilizar, quando solicitada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

9.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado assinado(s) por autoridade(s) ou representante(s) de quem o(s) expediu; razão social, endereço e telefone do signatário, e deverá conter:

- o(s) nome(s) do(s) signatário(s);
- a(s) data(s) de início(s) e término(s) da vigência da prestação de serviço.

10. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

10.1. A estimativa anual de gastos com os serviços descritos neste termo é de R\$ **28.301.872,00 (Vinte o oito milhões, trezentos e um mil, oitocentos setenta e dois reais)**, sendo certo que o CONTRATANTE se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade dos recursos previstos, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

11. HISTÓRICO E ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÕES

11.1. Estimativa de emissões de serviços de agenciamento de viagens para o ano de 2025:

SERVIÇOS	EMISSIONES 2024	PREVISÃO DE EMISSIONES 2025
Hospedagem - ONLINE	437	8.917
Hospedagem - OFFLINE	12.524	4928
Aéreo - ONLINE	1.550	2609
Fretamento - OFFLINE	1.181	2.467
Seguro-viagem	990	1.600
Aéreo nacional - OFFLINE	535	1.378
Rodoviário - ONLINE	24	1136
Rodoviário - OFFLINE	8	280
Aéreo Internacional - OFFLINE	46	100
Demais serviços de intermediação	174	236
TOTAL	17.469	23.651

11.2. A inversão de quantitativos entre emissões online e offline se dão pelo fato de que com o uso do sistema com as configurações descritas no item 7 deste documento, as emissões online sobressairão sobre as emissões offline.

12. DA TAXA DE SERVIÇO – TS

12.1. A CONTRATADA será remunerada pelo regime de Taxa por Transação (*Transaction FEE*).

- a. **Fica vedada a cobrança de qualquer taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração pelos serviços prestados, tais como: 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).**

12.2. Por esse regime, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA uma taxa para cada serviço solicitado, autorizado e efetivamente emitido por passageiro, que será a **única** remuneração devida pela contratação da prestação dos serviços, conforme abaixo discriminado:

- a. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional de ida e volta com a mesma empresa prestadora do serviço e for emitido bilhete único = 1 (uma) taxa de transação;
- b. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional somente ida ou somente volta = 1 (uma) taxa de transação;
- c. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional de ida e de volta por empresas diferentes = 2 (duas) taxas de transação;
- d. Reemissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional decorrente de remarcação ou emissão de novo bilhete = 1 (uma) taxa de transação, por bilhete remarcado ou novo bilhete;
- e. Hospedagem (nacional ou internacional) por acomodação, hotel e período(s) descritos em uma mesma ordem de serviço = 1 (uma) taxa de transação;
- f. Locação de veículo com ou sem motorista no Brasil ou Exterior = 1 (uma) taxa de transação;
- g. Transporte Terrestre de Passageiros por veículo (ônibus, Micrônibus, Van e/ou Carro Executivo) no Brasil ou Exterior = 1 (uma) taxa de transação;
- h. Contratação de seguro-viagem nacional ou internacional por pessoa = 1 (uma) taxa de transação;
- i. Aquisição de bagagens ou assento pago, por passageiro = 1 (uma) taxa de transação;
- j. Serviço de receptivo/transfer, por empresa subcontratada em um mesmo voucher, independentemente do número de pessoas no Brasil ou no Exterior = 1 (uma) taxa de transação;
- k. Contratação de alimentação, por empresa subcontratada em uma mesma ordem de serviço, independentemente do número de pessoas = 1 (uma) taxa de transação;
- l. Solicitação de visto por pessoa: 1 (uma) taxa de transação;
- m. Serviço de guia em uma mesma solicitação, independentemente do número de pessoas = 1 (uma) taxa de transação;
- n. Serviço de tradutor/intérprete, em uma mesma solicitação, independentemente do número de pessoas = 1 (uma) taxa de transação;
- o. Aquisição de ingresso em uma mesma ordem de serviços, independentemente do número de pessoas = 1 (uma) taxa de transação.
- p. A taxa de transação (transaction fee) deverá incidir sobre a menor tarifa do mercado. Nesse sentido, em regra, a taxa de transação incidirá sobre a TARIFA NET, salvo quando houver tarifa mais vantajosa.

12.3. Caso a CONTRATANTE encontre no mercado valor menor e mais vantajoso do que o apresentado pela CONTRATADA, deverá ser honrado pela CONTRATADA o respectivo montante que será formalmente informado pela CONTRATANTE.

12.4. Os serviços de assessoria, bem como as cotações realizadas, porém não efetivadas, não serão passíveis de remuneração.

12.5. Em nenhuma hipótese será permitido que a empresa licitante CONTRATADA solicite ou exija da empresa subcontratada comissionamento em benefício próprio, para que possa prestar os serviços. A remuneração da agência se dará através da TAXA FEE ofertada pela empresa licitante CONTRATADA.

12.6. A cobrança da taxa on line e off line deverão seguir o seguinte entendimento:

12.6.1. Taxa *on line*: Solicitações realizadas via sistema disponibilizado pela CONTRATADA.

12.6.2. Taxa *off line*: Solicitações realizadas fora do sistema que não se enquadrem nos tipos de solicitação *on line*.

12.7. A taxa de transação/fee somente poderá ser cobrada mediante aprovação formal dos custos e emissão, sendo vetada a cobrança em razão de reserva, cotação ou qualquer outro procedimento não autorizado pelo Sesc em Minas Gerais.

13. DA FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

13.1. A contratada deverá emitir nota fiscal conforme legislação vigente.

13.1.1. A fatura, incluindo seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, sendo vedada a inclusão de serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas, assim como diferenças tarifárias ocasionadas por culpa da CONTRATADA.

13.1.2. A fatura deverá discriminar separadamente:

- a) Tipo de serviço realizado;
- b) Nome do fornecedor;
- c) Código de identificação do serviço: (localizador, código de reserva etc.);
- d) Data de emissão/venda;
- e) Período da execução e itinerário/destino;
- f) Nome do usuário do serviço;
- g) Valor cheio à prestadora do serviço (tarifa, diária etc.);
- h) Taxa de embarque (aeroportuária ou rodoviária);
- i) Impostos e taxas: (ISS);
- j) Valor de bonificação da agência (ADE, ADEDU, DU, RAV, RAV etc.);
- k) Créditos e descontos;
- l) Eventuais reembolsos;
- m) Valor por serviços;
- n) Valor total da fatura;
- o) Solicitante/aprovador;
- p) Centro de Custos para débito;
- q) Unidade Orçamentária.

13.2. Os serviços, cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

13.2.1. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados, exceto compra de bilhetes aéreos e/ou rodoviários.

NOTA: Excepcionalidades serão tratadas pontualmente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

13.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura, conforme item 13.4 deste Termo de Referência, acompanhada pelas notas fiscais emitidas pelas empresas de viagem, devidamente corrigida.

13.4. O pagamento da fatura enviada pela CONTRATADA será quinzenal e dependerá da real utilização do serviço, exceto para emissões de bilhetes aéreos.

13.5. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que houver emissão de bilhete internacional, além da fatura da agência, fatura IATA com os faturamentos dos bilhetes emitidos para o Sesc em Minas Gerais.

13.6. As notas fiscais/faturas quinzenalmente emitidas deverão considerar as seguintes informações:

- a. Primeira quinzena: todos os serviços efetivamente executados e aceitos no período entre o 1º (primeiro) dia e o 15º (décimo quinto) dia do mês.
- b. Segunda quinzena: todos os serviços efetivamente executados e aceitos no período entre o 16º (décimo sexto) dia e o último dia do mês.

13.7. A fatura dos serviços prestados deverá ser remetida, em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que a CONTRATANTE possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o aceite definitivo para o pagamento correspondente.

13.8. Na fatura deverão estar incluídas as despesas gastas com os serviços de viagem separados por categoria, conforme item 3 deste Termo de Referência, considerando os serviços efetivamente prestados. Quando houver a cobrança de impostos e taxas, estes deverão estar discriminados na fatura separadamente.

13.9. O faturamento dos serviços deverá ser realizado individualmente por tipo de serviço executado, visando agilidade no processo de pagamento;

13.10. Para ateste da medição e pagamento, a CONTRATADA deverá enviar, obrigatoriamente, TODAS AS NOTAS FISCAIS dos serviços prestados à CONTRATANTE, conforme descritos no item 3 deste documento;

13.10.1. No caso das empresas de transporte rodoviário, ferroviário e aquaviário, a CONTRATADA deverá apresentar voucher/ bilhete de embarque para que a CONTRATANTE possa realizar as devidas verificações e conferências.

13.10.2. No caso das empresas de transporte aéreo a CONTRATADA deverá apresentar quinzenalmente e, obrigatoriamente, faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens adquiridas pela CONTRATANTE para a realização das devidas verificações e conferências.

13.11. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, bem como reembolsados os valores devidos.

13.11.1. A CONTRATANTE deverá realizar levantamento de todos os serviços contratados e não faturados, assim como dos reembolsos devidos e não restituídos à CONTRATANTE, e repassar à CONTRATADA.

13.11.2. Somente serviços contratados para datas futuras, com prazo superior ao descrito no caput e cujo faturamento será posterior à prestação do serviço, deverão ficar em aberto após o encerramento do contrato.

13.12. Os documentos que não atenderem às determinações contratuais serão devolvidos à CONTRATADA para os ajustes necessários.

13.13. Quando do pagamento será efetuada a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

13.13.1. REEMBOLSOS

13.13.2. O reembolso dos valores pagos por bilhetes emitidos e não utilizados, deve se dar mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura quinzenal apresentada pela CONTRATADA.

13.13.3. A CONTRATADA deverá reembolsar ao CONTRATANTE qualquer serviço não utilizado, inclusive em decorrência da rescisão ou extinção do contrato, deduzidas as multas que porventura sejam cobradas pelos fornecedores, conforme prazos e condições definidos pela Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016, e demais legislações vigentes.

13.13.4. É vedado à CONTRATADA reter o valor do reembolso recebido de qualquer fornecedor.

13.13.5. O lançamento de reembolso na fatura deve conter as mesmas discriminações especificadas no subitem 12.1.2.

13.13.6. As multas contratuais das passagens aéreas não poderão ultrapassar o valor dos serviços contratados e as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

13.13.7. Práticas habituais e de conhecimento amplo para as quais não haja regulamentação específica devem ser mantidas visando maior economicidade da CONTRATANTE.

13.13.8. Passagens aéreas nacionais e/ou internacionais emitidas e não utilizadas, total ou parcialmente, ou quando ocorrer troca de classe de serviço - de superior para inferior - por solicitação ou não do passageiro deverão ser reembolsadas nos seguintes prazos e condições:

- a) A partir do pedido de reembolso pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar esta solicitação perante a respectiva companhia aérea e realizar a restituição em até 07 (sete) dias, conforme prazo previsto na Resolução ANAC Nº 400 de 13 de dezembro de 2016 e de acordo com regras das cias aéreas.

- b) A CONTRATADA deve informar a CONTRATANTE o valor que será reembolsado no ato da solicitação e apresentar a memória de cálculo para conferência e registro.
- c) Após prazo definido acima, o reembolso dos valores das passagens aéreas já faturadas deverá ocorrer no primeiro faturamento posterior e deverá ser acompanhado de documento que comprove a cobrança das multas pelas companhias aéreas.

13.13.9. Passagens rodoviárias emitidas e não utilizadas deverão ser reembolsadas nos seguintes prazos e condições, conforme previsto na Lei nº 11.975, de 07 de julho de 2009:

- a) Por desistência do usuário, a transportadora disporá de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para efetivar a devolução à CONTRATADA.
- b) Quando, por indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, houver mudança de classe de serviço superior para inferior é devida a restituição da diferença de preço após a realização da viagem.
- c) Não será devida cobrança de diferença tarifária quando, por indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, houver mudança de classe de serviço inferior para superior.
- d) Nos casos de atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de 01h (uma hora), caso a opção da CONTRATANTE seja pelo reembolso do valor pago, a restituição deverá ser imediata.
- e) Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido.
- f) O reembolso dos valores das passagens rodoviárias já faturadas deverá ocorrer no primeiro faturamento após os prazos previstos acima.

13.13.10. Os demais serviços contratados e não utilizados, total ou parcialmente, deverão ser reembolsados no faturamento imediatamente posterior ao cancelamento do serviço.

13.13.11. Caso não haja fatura em aberto para inclusão do reembolso, a CONTRATADA deverá emitir Carta de Crédito com prazo para pagamento de, no máximo, 15 (quinze) dias após a data de emissão.

14. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 14.1.** Atualizar o cadastro de hotéis que possuem tarifa acordo com o Sesc e disponibilizá-lo para solicitação de reserva via sistema informatizado de viagens da CONTRATADA com as devidas tarifas acordadas carregadas. Quando não houver tarifa acordo no meio de hospedagem, a tarifa NET deverá ser utilizada;
- 14.2.** Manter, durante toda a vigência do presente Contrato, a atualização e a manutenção das operações e ferramentas que garantam a funcionalidade do Sistema Informatizado Online de Reserva e Gestão de Hospedagem, Diárias e Emissão de Bilhetes Aéreos mencionados no item 7 estando ciente da

obrigatoriedade de se sujeitar à nova Prova de Conceito caso ocorra alguma alteração do referido Sistema;

14.3. Assessorar os colaboradores da CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens de serviços no Brasil e/ou no exterior, tais como: extravio de bagagens, assistência jurídica em casos de acidentes e assistência médica coberta por seguro feito para tal finalidade e outros pertinentes aos serviços de viagens;

14.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Sesc ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento do Sesc, tais como reembolso de despesas adicionais por falha da agência, dentre outros.

14.5. À CONTRATADA fica vedada, em qualquer circunstância, a utilização dos empregados do Sesc para a execução dos serviços ora contratados.

14.6. A CONTRATADA ficará responsável por quaisquer serviços mal executados, que, a critério do Sesc e devidamente comprovados, não estejam de acordo com os documentos que integram este Contrato, devendo esses serviços serem refeitos, por sua conta exclusiva.

14.7. Pelas particularidades dos projetos do Contratante, que em sua grande maioria necessitam de antecipações de pagamentos a fornecedores, e considerando histórico do realizado nos últimos 12 (doze) meses, a CONTRATADA deverá manter disponível, mensalmente, a quantia de, no mínimo, R\$ 600.000,00 (seiscentos mil reais) em cartão de crédito, dinheiro ou cheque administrativo, para custear eventuais necessidades ou demandas onde não houver possibilidade de faturamento.

NOTA: Qualquer necessidade de antecipação de valores será de responsabilidade da CONTRATADA.

14.8. A CONTRATADA não poderá transferir a presente contratação, no todo ou em parte, nem subcontratar o serviço de agenciamento.

14.8.1. O banco de dados com as informações da CONTRATANTE e de seus empregados e convidados é de propriedade exclusiva do Sesc Minas Gerais, não podendo ser repassado a terceiros sob pena de rescisão contratual;

14.8.2. A CONTRATANTE poderá solicitar cópia do banco de dados atualizado a qualquer tempo, sem restrição.

14.9. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE, bem como comunicar formalmente as interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 01 (um) dia, informando outra opção disponível de atendimento.

14.10. Comunicar, imediatamente ao Sesc qualquer problema técnico relacionado à prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como resolvê-lo no ato do acontecimento.

14.11. Intermediar negociações com as companhias aéreas quando ocorrer atraso de voo superior a 04h (quatro horas), quando a companhia aérea tem

por obrigação proporcionar ao passageiro todas as facilidades, como refeições, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodação, se for o caso, conforme determina a INSTRUÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL - IAC N° 2203-0399 aprovada pela Portaria do Departamento de Aviação Civil e Resolução ANAC N° 400/2016.

- 14.12.** Informar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, os valores devidos dos reembolsos de qualquer serviço pago e não utilizado, deduzidas as multas e/ou taxas administrativas cobradas pelos fornecedores, nos prazos e condições estabelecidos nas legislações vigentes e reembolsar o CONTRATANTE conforme previsto no subitem 12.8. deste Termo de Referência e legislação vigente.
- 14.13.** Gerar, com base nas informações resultantes das requisições de alteração e cancelamento de passagens aéreas e terrestres, relatório mensal de todos os bilhetes passíveis de reembolso.
- 14.14.** Os relatórios devem conter a data da alteração ou cancelamento do(s) bilhete(s) para controle dos prazos para ressarcimento dos valores devidos.
- 14.15.** Repassar integralmente ao CONTRATANTE os descontos e tarifas promocionais obtidos na prestação dos serviços, bem como as comissões, bonificações, cortesias ou outros benefícios obtidos nas passagens aéreas, terrestres, nas diárias de hospedagem e demais serviços.
- 14.16.** Entregar por meio eletrônico ou fisicamente por mensageiro, sempre que necessário, as passagens, documentos, vouchers etc., em local e horário indicado pelo CONTRATANTE, conforme item 4 deste TR.
- 14.17.** Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE quanto à prestação do serviço.
- 14.18.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido.
- 14.19.** Responsabilizar-se pela contínua reciclagem do conhecimento de seus funcionários, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer.
- 14.20.** Manter preposto, com poderes para representá-la na solução de todos os problemas e encaminhamentos necessários à execução dos serviços.
- 14.21.** Atender a todos os requisitos da Resolução ANAC N° 400 de 13 de dezembro de 2016 e demais legislações pertinentes aos serviços desse Termo de Referência.
- 14.22.** Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem incorreções resultantes da execução.
- 14.23.** Operar com todas as companhias aéreas, rodoviárias, ferroviárias, marítimas e fluviais; hotéis, locadoras de veículos, seguradoras e receptivo que

atuem regularmente nos mercados regional, nacional (doméstico) e internacional (6 continentes).

14.24. Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE na data de assinatura do contrato;

14.25. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

a) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

14.26. A CONTRATADA deverá assinar, juntamente com o contrato, termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. O referido termo deverá ser assinado por todos os funcionários da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação do serviço.

14.27. Efetuar o pagamento dos bilhetes, vouchers, apólices e demais notas emitidas pelas empresas de viagem, nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que o Sesc não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

14.28. Apresentar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, relatórios dos serviços prestados, conforme descrito no ANEXO IV e conforme abaixo:

- a) Comprovar valores cobrados pelas empresas de viagem ou prestador de serviço demonstrando não praticar reajustes, encargos, taxas não previstas neste Termo de Referência e no contrato, ou valores inflacionados;
- b) Economia que se obteve ao contratar a menor tarifa disponível;
- c) Outras informações relativas ao serviço prestado pela CONTRATADA que venham ser solicitadas pela CONTRATANTE.

14.29. Responsabilizar-se por quaisquer ônus e/ou prejuízos provenientes de diferença de tarifa devidos a quaisquer falhas no atendimento, seja por meio de sistema (incluindo falhas intermitentes que venham a causar inconsistência ou a queda das reservas), telefone ou e-mail ou mesmo desrespeito aos prazos estipulados nesse termo.

14.30. Os ônus monetários advindos da falha citada no item anterior deverão ser glosados em fatura em um prazo máximo de 30 (trinta) dias.

14.31. Durante a vigência do contrato, sempre que necessário, poderá ser solicitada a realização de novo treinamento e capacitação aos usuários designados pelo Sesc, assim como prestar suporte durante a vigência do contrato.

14.32. Alocar na execução dos serviços, **EQUIPE DEDICADA** e dentre estes, pelo menos 01(um) profissional deverá ser PROFISSIONAL EXCLUSIVO para atendimento a CONTRATANTE.

14.32.1.PROFISSIONAL EXCLUSIVO e EQUIPE DEDICADA: demonstrar vínculo com a proponente e experiência de no mínimo 02 anos atividades de agenciamento de viagens e comprovante de treinamento nos sistemas atuais de emissão de bilhetes e reserva

hoteleira, mediante apresentação de ato constitutivo e/ou estatuto e/ou contrato social em vigor, e/ou ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente; ou empregado, mediante apresentação do registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS ou Contrato de Trabalho ou Contrato de Prestação de Serviço

14.32.2. Tanto **PROFISSIONAL EXCLUSIVO**, quanto **EQUIPE DEDICADA** poderão ser substituídos ao longo da execução do contrato, mediante o cumprimento dos requisitos técnicos deste edital.

14.33. Dar conhecimento à CONTRATANTE das alterações decorrentes de eventuais substituições, exclusões ou inclusões dos empregados que prestam serviços.

15. AS OBRIGAÇÕES E DEVERES DO CONTRATANTE

- 15.1.** Compete ao Sesc notificar a CONTRATADA, por escrito, quando os defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços não forem corrigidos em tempo satisfatório e os prazos não forem respeitados;
- 15.2.** Efetuar os pagamentos referentes a prestação do serviço objeto deste Contrato, de acordo com as condições deste Termo de Referência.
- 15.3.** Prestar as informações necessárias, com clareza, à CONTRATADA, para a execução dos serviços e dirimir todas as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.
- 15.4.** Solicitar, acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados;
- 15.5.** Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com a solicitação;
- 15.6.** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa CONTRATADA de acordo com este Termo de Referência.

16. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1.** A CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 10% do valor total do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 16.2.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - a. prejuízo advindo do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE a CONTRATADA;
 - c. e obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

- 16.3.** A CONTRATANTE está autorizada a reter créditos da CONTRATADA na hipótese de o valor da garantia não ser suficiente para satisfazer o pagamento de alguma das obrigações dispostas nas alíneas supramencionadas.
- 16.4.** Permanecendo saldo devedor, mesmo após a utilização da garantia e a retenção de créditos da CONTRATADA, esta deverá realizar o seu pagamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos do recebimento da respectiva notificação, após os quais a CONTRATANTE adotará as medidas judiciais cabíveis para a sua cobrança.
- 16.5.** Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não acobertem expressamente os eventos indicados no item 16.2.
- 16.6.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, na Conta Poupança e Agência indicada pelo Sesc, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.
- 16.7.** A inobservância e o não cumprimento do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
- 16.8.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza ao Sesc a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas do contrato, nos termos do artigo 40 da Resolução do Sesc em Minas nº 1.593/2024.
- 16.9.** Será considerada extinta a garantia:
- a. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Sesc, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - b. no término da vigência deste contrato ou recebimento definitivo do serviço, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de motivos ensejadores do uso da garantia.
- 16.10.** A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de depósito será realizada no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da solicitação formal da CONTRATADA.

17. PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 12 meses contados da assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação conforme disposto na Resolução do Sesc nº 1.593/2024.

18. SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, quanto ao objeto desse contrato.

19. DOCUMENTOS E REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

19.1.A contar da convocação do Sesc em Minas, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, deverão ser apresentados os documentos relacionados abaixo:

19.1.1. Comprovação de registro próprio da empresa na International Air Transport Association – IATA. Comprovação de possuir operadora de viagens própria, para faturamento de serviços e segurança de passageiros em viagens ao exterior.

- a) Na hipótese de empresa não dispor do registro perante a IATA, poderá apresentar 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, 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.

19.1.2. Declaração firmada pelo representante legal da licitante de que o proponente opera com todas as companhias aéreas nacionais, classificadas como regulares perante a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, e com as principais companhias aéreas internacionais, bem como está ciente que o Sesc Minas Gerais pode vir a possuir acordos comerciais firmados com as companhias aéreas LATAM, GOL, AZUL, dentre outras, dos quais deverão ser operados pela empresa CONTRATADA. Caso a empresa possua um acordo em condições melhores que a do Sesc, estes deverão ser praticados no contrato.

19.1.3. Declaração expedida no mínimo pelas seguintes companhias: LATAM, GOL e AZUL, com a data de emissão inferior a 30 (trinta) dias corridos da data de convocação para assinatura do contrato, comprovando que a empresa licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e que se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

19.1.4. Comprovação de posse de licença de uso de 02 sistemas de gestão de viagens, conforme descritos no item 7.1. deste Termo de Referência, sem limite de usuários a serem inseridos, com estrutura de suporte a clientes dedicada e própria e com características técnicas de gestão de viagens semelhantes, sendo o segundo para eventual necessidade de regime de contingência.

19.1.5. Comprovação de legalidade da operação noturna, conforme leis trabalhistas vigentes. A comprovação noturna poderá ser realizada por meio de contrato de trabalho, ponto eletrônico, contracheque com comprovação do pagamento de adicional noturno, ou outros meios.

19.1.6. Apresentar licença própria de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das empresas aéreas brasileiras com voos domésticos regulares, das principais empresas aéreas estrangeiras, locadoras de veículos e redes de hotelaria no Brasil e no exterior.

19.1.7. Declaração firmada pelo representante legal do desenvolvedor do sistema disposto no item 6, afirmando que o software dispõe de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações. Deverá o desenvolvedor do sistema apresentar também carta OBT (Online booking tool) comprovando a impossibilidade de realização de mark-up. O desenvolvedor deverá enviar, ainda,

atestado OBT declarando que a agência está credenciada regularmente a utilizar o software.

- 19.1.8.** Declaração de que não será acrescido qualquer encargo, tal como D.U. ou qualquer tipo de sobretaxa sobre o valor líquido da passagem aérea ou qualquer outro serviço contratado, como forma de remuneração pelos serviços prestados, sendo a CONTRATADA remunerada única e exclusivamente por meio de Taxa de Transação (Transaction Fee) (ANEXO VI);
- 19.1.9.** Apresentação de certificado PCI DSS;
- 19.1.10.** Certificado de Cadastro emitido pelo Ministério do Turismo, dentro do seu prazo de validade, conforme previsto nos arts. 21 e 22 da Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008;
- 19.1.11.** Comprovação de registro próprio da empresa na Associação Brasileira de Agências de Viagens – ABAV.
- 19.1.12.** Alocar equipe com comprovada experiência, de no mínimo, 2 anos em atividades de agenciamento de viagens e comprovante de treinamento nos sistemas atuais de emissão de bilhetes e reserva hoteleira. Esta comprovação deverá demonstrar vínculo com a proponente, mediante apresentação de ato constitutivo e/ou estatuto e/ou contrato social em vigor, e/ou ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente; ou empregado, mediante apresentação do registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS ou Contrato de Trabalho ou Contrato de Prestação de Serviço.

20. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

- 20.1.** Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade do serviço a ser prestado, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar o serviço de forma independente.

21. REAJUSTE E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 21.1.** O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.
- 21.2.** O reequilíbrio-econômico-financeiro deverá ser pleiteado formalmente pela CONTRATADA, mediante apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preço, e documentação correlata a fim de comprovar quais os itens que impactaram no acréscimo de custos do serviço prestado. A documentação será analisada pela CONTRATANTE, que avaliará e decidirá positivamente, caso haja pertinência de aplicação de reequilíbrio econômico-financeiro. Esta solicitação deverá ser por escrito e protocolada junto a CONTRATANTE.
- 21.3.** Para efeito de cálculo, serão consideradas 2 (duas) casas decimais, observando-se o critério de arredondamento aritmético.

22. PENALIDADES

22.1.As condições de aplicação das penalidades serão previstas no contrato.

23. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

23.1.Menor valor global.

23.2.Não serão aceitos valores negativos, nem inexequíveis sob pena de comprovação da exequibilidade, caso surjam ofertas nesse sentido.

24. QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA

24.1.Apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

24.2.A licitante deverá comprovar que possui patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação e índices contábeis de liquidez geral, solvência geral e liquidez corrente maiores do que 1.

25. FISCALIZAÇÃO

25.1.Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc em Minas Gerais exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa CONTRATADA.

25.2.A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

26. GESTOR DO CONTRATO

26.1.Coordenação de Central de Viagens.