

ANEXO II - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Prestação dos serviços:

- 1.1. A CONTRATADA 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.
- 1.2. É vedado à CONTRATADA, em qualquer hipótese, utilizar empregados do Sesc para a execução dos serviços contratados.
- 1.3. Para os serviços previstos, a CONTRATADA deverá apresentar no mínimo de 03 (três) orçamentos de fornecedores, 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 credibilidade da alegação, bem como autorizar a execução do serviço;
- 1.4. Caso a CONTRATANTE identifique, no mercado, oferta mais vantajosa em relação ao valor apresentado pela CONTRATADA, esta deverá igualar-se ao montante informado, comprometendo-se a praticar o menor valor, desde que formalmente comunicado pela CONTRATANTE.
- 1.5. A CONTRATADA deve 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).
- 1.6. Entregar por meio eletrônico ou fisicamente, sempre que necessário, as passagens, documentos, vouchers etc., em local e horário indicado pelo CONTRATANTE.
- 1.7. Efetuar o pagamento dos bilhetes, vouchers, apólices e demais notas fiscais 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.
- 1.8. 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.

NOTA: 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). **É terminantemente proibido o uso de mark-up em quaisquer valores apresentados. A única forma de remuneração será a Taxa de Transação (*Transaction Fee*), conforme ANEXO V.**

2. Atendimento

2.1. Considera-se como atendimento a conclusão da demanda pela CONTRATADA, caracterizada pela entrega dos vouchers ao Sesc. Após essa entrega, não será permitida qualquer alteração nos valores praticados. Caso ocorra variação tarifária posterior, a CONTRATADA será responsável por arcar integralmente com a diferença.

2.2. CONCLUSÃO DA COTAÇÃO - entende-se como a cotação entregue.

2.3. O status de “serviço atendido” não exige 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.

3. Pós-atendimento:

3.1. A CONTRATADA deverá assessorar a CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer após a conclusão do ATENDIMENTO em todos os serviços contratados.

3.2. 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. Tipos e prazos de atendimentos:

4.1. Atendimentos: Regular, Urgente e Emergencial:

TABELA 1

Tipo de Atendimento	Serviço	Modalidade	Prazo de Atendimento e Conclusão	Observações
Regular	Cotação	Nacional (offline)	Até 2 horas	Conclusão = cotação entregue
	Cotação	Internacional (offline)	Até 4 horas	Conclusão = cotação entregue
	Emissão/Reemissão	Online	Imediata após aprovação	—
	Emissão/Reemissão	Nacional (offline)	Até 2 horas após aprovação	—
	Emissão/Reemissão	Internacional (offline)	Até 4 horas após aprovação	—
	Emissão/Reemissão	Online	Imediata após aprovação	—
Urgente	Cotação	Nacional (offline)	Até 1 hora	Conclusão = cotação entregue
	Cotação	Internacional (offline)	Até 2 horas	Conclusão = cotação entregue
	Emissão/Reemissão	Nacional (offline)	Até 2 horas após aprovação	—
	Emissão/Reemissão	Internacional (offline)	Até 4 horas após aprovação	—
Emergencial	Todos os serviços	—	Imediato	Inclui cotação e emissão de vouchers

4.2. Atendimento de grupos

4.2.1. Em função das especificidades das demandas, os atendimentos de grupos poderão ser solicitados pela CONTRATANTE de forma offline, cabendo à CONTRATADA realizar integralmente a operacionalização, incluindo, entre outras atividades, a alimentação do sistema.

5. Prestação dos serviços:

5.1. A CONTRATADA deverá manter, de forma permanente e ininterrupta, Central de Atendimento própria, em ambiente físico e virtual, durante toda a vigência do contrato, conforme estabelecido no item 1.1 e ser acessível por, no mínimo, 4 (quatro) canais distintos:

5.1.1. Telefone fixo local: para chamadas convencionais, nacionais ou internacionais.

5.1.2. Telefone 0800: número gratuito para chamadas nacionais, permitindo acesso sem custo ao usuário.

5.1.3. Telefone celular: para atendimento móvel, inclusive via aplicativos de mensagens, com suporte em tempo real.

5.1.4. Chat Online: diretamente integrado ao sistema da agência de viagens.

5.1.5. Mensagens Eletrônicas:

5.1.5.1. **E-mail** - dedicados para diferentes tipos de consultas.

5.1.5.2. **WhatsApp Business e/ou similares:** Configuração do aplicativo para atendimento ao cliente.

Nota: Os canais devem estar integrados a sistemas de resposta interativa de voz (IVR), possibilitando o direcionamento automático das chamadas conforme o tipo de solicitação. Além disso, recomenda-se a utilização de gravações para fins de controle de qualidade e treinamento, bem como a manutenção de registros de chamadas para auditoria e acompanhamento de SLA. - Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço.

6. Especificação dos Serviços

6.1. Aéreos nacionais e internacionais:

6.1.1. A CONTRATADA deve cumprir integralmente os requisitos estabelecidos na Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, art. X que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, bem como observar todas as demais normas legais e regulamentares aplicáveis aos serviços descritos neste Termo de Referência.

- 6.1.2.** Intermediar, sempre que necessário, em casos de atraso de voo superior a 4 (quatro) horas, assegurando que sejam oferecidas ao passageiro as assistências tais como: comunicação, alimentação, transporte de ida e volta ao aeroporto e acomodação, quando aplicável.
- 6.1.3.** Auxiliar empregados e convidados do CONTRATANTE com documentação, reserva de assentos especiais, check-in antecipado e outras demandas específicas, conforme regulamentação vigente.
- 6.1.4.** Atualizar cadastro de cias aéreas com tarifas acordo com o CONTRATANTE para reserva via sistema de gestão de viagens (OBT).
- 6.1.5.** A CONTRATADA deve assessorar na definição do melhor roteiro, considerando frequência, horários, escalas, conexões, duração e tarifas promocionais, buscando sempre opções mais econômicas que atendam às necessidades do CONTRATANTE.
- 6.1.6.** EMISSÃO DE BILHETES AÉREOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS compreende em:
- a.** Operacionalizar cotação por trecho escolhido, sendo o trecho ida e volta ou somente ida, individual ou em grupos;
 - b.** Realizar a reserva, emissão e entrega de passagens aéreas, sempre com a tarifa mais econômica disponível no momento da compra, evitando, sempre que possível, trechos com escalas ou conexões.
 - c.** Os serviços devem atender às especificações de data, horário e classe solicitadas, tanto para voos nacionais quanto internacionais, incluindo serviços correlatos por trecho.
 - i.** Em caso de indisponibilidade nas datas e horários solicitados, devem ser apresentadas alternativas viáveis e as reservas confirmadas em tempo hábil.
 - ii.** Para reservas Online, após aprovação, a emissão deve ocorrer automaticamente via sistema (robô). Caso haja atraso por responsabilidade da CONTRATADA, resultando em aumento de tarifa, o custo adicional será de sua responsabilidade.
 - d.** Marcar e remarcar bilhete aéreo;
 - i.** A CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE qualquer alteração feita pela companhia aérea em voos já emitidos
 - e.** Alterar ou Cancelar bilhete aéreo;
 - i.** Bilhetes aéreos emitidos com antecedência mínima de 7 (sete) dias em relação à data do voo poderão ser canceladas ou alterados, sem ônus, no

prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a emissão, conforme estabelece a Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, art. X. Após esse período, poderão ser aplicadas penalidades, respeitado o limite máximo de 5% do valor do serviço de transporte aéreo.

- ii. Em caso de cancelamento de voos, nacionais ou internacionais, por iniciativa da companhia aérea, esta deverá comunicar o passageiro e oferecer, obrigatoriamente, as seguintes alternativas:
 - 1. Reacomodação em outro voo disponível;
 - 2. Reembolso integral do valor pago.
- f. Enviar os comprovantes de cancelamento para fins de registro.
- g. Correção de dados.
- h. Erros no nome, sobrenome ou agnome do passageiro devem ser corrigidos sem custo, desde que solicitados até o momento do check-in.
- i. Reembolsar bilhete aéreo.
- j. Bilhetes pagos e não utilizados, parcialmente utilizados ou alterados com redução de tarifa devem ser ressarcidos pela CONTRATADA, descontadas apenas as multas aplicadas pelas companhias aéreas.
- k. Reservar sala de embarque em aeroportos, quando necessário e solicitado.
- l. Acesso a Informações.
- m. Garantir acesso às informações essenciais dos bilhetes aéreos emitidos, incluindo tarifa, taxas e regras tarifárias, por meio de consulta aos sites das companhias aéreas ou sistemas de reservas, utilizando o código localizador e o nome do passageiro.

6.2. Serviço de hospedagem nacionais e internacionais

- 6.2.1.** Os meios de hospedagem contratados deverão disponibilizar unidades específicas para acomodação dos hóspedes, acessíveis a partir das áreas comuns de circulação do estabelecimento. Cada unidade deve garantir condições adequadas de higiene, conforto e repouso, assegurando o bem-estar dos usuários.
- 6.2.2.** Devem atender, no mínimo, aos requisitos básicos de funcionalidade, segurança e qualidade, conforme as normas técnicas vigentes. Quando solicitado, deverão estar em conformidade com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- 6.2.3.** Possuir todas as licenças, alvarás e autorizações exigidas pelos órgãos competentes, conforme a legislação vigente, para o regular exercício da atividade de hospedagem.

6.2.4. Nos casos em que não houver tarifa acordo com o Sesc, deverá ser considerada a tarifa net (valor líquido, sem comissões) ou aquela que apresentar maior vantajosidade financeira para a CONTRATANTE.

6.2.5. Os estabelecimentos deverão oferecer, sempre que possível, a opção de *early check-in* (antecipação do horário de entrada) e *late check-out* (prorrogação do horário de saída), conforme disponibilidade e necessidade do CONTRATANTE.

6.2.6. As opções de hotel apresentadas devem ser o mais próximo possível do local informado para o compromisso.

6.2.7. Características Obrigatórias dos Meios de Hospedagem:

- a. Os meios de hospedagem contratados deverão atender, às seguintes condições mínimas de funcionamento, infraestrutura e atendimento ao hóspede:
- b. Serviços de recepção e controle de hóspedes com disponibilidade de portaria e recepção 24 (vinte e quatro) horas por dia, com registro obrigatório de entrada e saída dos hóspedes por meio da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).
- c. Higienização e manutenção.
- d. Limpeza e arrumação diária e noturna das unidades de hospedagem, com fornecimento e troca de roupas de cama e banho, além de artigos básicos de higiene pessoal. Manutenção e limpeza das áreas comuns, instalações e equipamentos devem ser realizadas regularmente.
- e. Imunização permanente contra insetos e roedores em todas as áreas do estabelecimento.
- f. Serviços de apoio ao hóspede.
- g. Disponibilidade de serviços telefônicos conforme regulamento interno, guarda de bagagens em local apropriado, equipe de atendimento qualificada e em número suficiente para funcionamento contínuo (dia e noite), equipe uniformizada ou devidamente trajada, e cumprimento dos protocolos de higienização, conforme legislação aplicável.
- h. Restaurante;
- i. Wi-Fi gratuito nas áreas comuns e nas unidades de hospedagem;
- j. Estacionamento no local ou em área próxima;
- k. Lavanderia.

NOTA: Qualquer situação que não está prevista neste documento deverá ser analisada e deliberada em conjunto com o CONTRATANTE, visando assegurar a conformidade com os objetivos e necessidades da contratação.

6.2.8. Diárias de Hospedagem - Entende-se por diária a modalidade de cobrança utilizada pelos meios de hospedagem, correspondente ao período de estadia previamente estabelecido.

- a. O período da diária deverá seguir a política de cada estabelecimento, respeitando como referência mínima o intervalo de 22 (vinte e duas) horas, compreendido entre 14h (check-in) e 12h do dia seguinte (check-out).
- b. As diárias deverão preferencialmente ofertar café da manhã;
 - i. As especificações abaixo são para nortear o agenciador dos requisitos mínimos desejáveis para contratação dos serviços.
- a. **Quarto:** de uso exclusivo dos hóspedes preferencialmente com cama de casal, mesa de cabeceira, ventilador/ar-condicionado, TV a cabo, local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais servido por banheiro privativo;
- b. **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, 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.

6.2.9. Cancelamento de Reserva de Hospedagem

5.2.9.1. Em caso de cancelamento da reserva de hospedagem por iniciativa da CONTRATANTE, A CONTRATADA compromete-se a prestar assistência na interlocução com os fornecedores de hospedagem, observando-se:

- a. O prazo de antecedência para cancelamento sem penalidades;
- b. A aplicação do direito de arrependimento, nos termos do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento físico (internet, telefone), permitindo o cancelamento em até sete dias após a confirmação da reserva;

- c. A possibilidade de reembolso integral ou remarcação sem custos em casos de força maior, como desastres naturais, pandemias ou emergências médicas devidamente comprovadas.

NOTA: A CONTRATADA poderá cobrar taxas ou multas de cancelamento, desde que previamente informadas e limitadas ao valor total dos serviços contratados, conforme Lei nº 11.771/2008, art. 21, 22 e 27 (com redação da Lei nº 14.978/2024).

6.3. Emissão de bilhetes, rodoviários, aquaviários, ferroviários-nacionais e internacionais

6.3.1. A prestação dos serviços pela CONTRATADA compreende a cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, confirmação, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens rodoviárias, aquaviárias e ferroviárias, nacionais e internacionais, conforme solicitação da CONTRATANTE:

6.3.2. Os serviços deverão observar as normas vigentes da empresa emissora e da legislação aplicável, especialmente a Resolução DC/ANTT nº 5973/2022 e a Resolução ANTT nº 233/2003 – Código 106, no que se refere ao cancelamento de bilhetes e atendimento a passageiros menores de 18 anos.

6.3.3. O pedido de cancelamento deverá ser formalizado com antecedência mínima de 3 (três) horas úteis antes do embarque, para evitar cobrança de taxas adicionais.

a. Assessoria e Planejamento de Viagem

- i. Assessorar a CONTRATANTE na definição do melhor roteiro, frequência, horários, escalas, conexões e duração dos percursos, considerando tarifas promocionais e opções mais vantajosas financeiramente;
- ii. Sugerir rotas alternativas (baldeações), quando necessário, informando a cidade mais próxima do destino e a distância entre elas.

b. Suporte Operacional (quando solicitado)

- i. Prestar suporte no embarque e desembarque de passageiros;
- ii. Realizar reserva de salas de embarque e desembarque, quando aplicável.

c. Emissão de Bilhetes

- i. Realizar a emissão por meio de sistema informatizado de gestão de viagens (OBT), sistemas online ou presencialmente, conforme disponibilidade;
- ii. Garantir que tarifas online sejam iguais ou inferiores às praticadas presencialmente, sem acréscimo de taxas de administração, conveniência ou encargos adicionais;

- iii. Quando houver cobrança embutida, o valor deverá constar na fatura e ser devolvido na forma de desconto.

d. Procedimentos de Compra

- i. Disponibilizar voucher com código localizador para troca da passagem em guichês rodoviários ou ferroviários;
- ii. Realizar compras presenciais em postos de atendimento (Rodoviária ou Estação Ferroviária de Belo Horizonte), quando necessário, arcando com todos os encargos e despesas operacionais;
- iii. Informar setor e responsável pela efetivação das cotações e compras.
- iv. Caso ocorra o cancelamento da passagem antes da emissão, não deverá haver cobrança de taxa de transação.

6.4. Seguro-viagem

6.4.1. Os serviços de seguro-viagem incluem: cotação, emissão, reemissão, alteração, cancelamento e reembolso, conforme necessidade da CONTRATANTE.

6.4.2. Após autorização formal, a CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher no prazo máximo de 01 (uma) hora

6.4.3. Importante: A apresentação de três categorias ou classes diferentes de seguro de uma mesma seguradora não atende ao requisito de diversidade de cotações.

6.4.4. Cobertura Mínima Obrigatória

- a. O seguro deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:
 - i. Assistência médica por acidente ou mal súbito;
 - ii. Despesas médico-hospitalares;
 - iii. Translado e repatriamento em caso de acidente, doença ou morte súbita;
 - iv. Cobertura válida para viagens nacionais e internacionais, conforme o país de destino indicado pela CONTRATANTE.

NOTA: Qualquer situação não contemplada nesta cláusula deverá ser analisada e deliberada em conjunto com a CONTRATANTE, visando garantir a conformidade com os objetivos da contratação.

6.5. Locação de veículos e transporte de passageiros, nacionais e internacionais

6.5.1. O serviço deve contemplar locação de veículos automotivos leves, vans micrônibus, ônibus convencional, executivo, semileito, double deck e leito turismo, conforme especificações citadas no item 5.4.12.

- 6.5.2.**Deverá ser inserido na cotação, seguro total, incluindo seguro para passageiros, custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes a execução do serviço;
- 6.5.3.**A locação dos veículos (carro de passeio), sempre com quilometragem livre, dar-se-á por diária;
- 6.5.4.**A critério do CONTRATANTE os veículos poderão ser locados com ou sem motorista;
- 6.5.5.**Os motoristas disponibilizados deverão possuir categoria de habilitação exigida para cada tipo de veículo;
- 6.5.6.**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;
- 6.5.7.**No caso de locação de vans, micrônibus e ônibus no exterior, deverá ser disponibilizado para a prestação do serviço motorista e guia com fluência no idioma português;
- 6.5.8.**Para a prestação de serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em regime de fretamento, a empresa contratada deverá estar devidamente cadastrada no Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais (DER/MG) e possuir autorização válida para operar, conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 48.121/2021 e demais normas complementares vigentes.
- 6.5.9.**Termo de Autorização ao prestador de serviços de transporte de passageiros por fretamento ou relação de frota habilitada, emitido por meio do Sistema de Habilitação de Transporte de Passageiros - SisHAB da Agência Nacional de Transporte Terrestre – ANTT, no qual conste a placa de todos os veículos credenciados e/ou Certificado de Registro do DER/MG.
- 6.5.10.** Havendo alteração na legislação brasileira – em especial a Resolução ANTT Nº 4777 DE 06/07/2015, que rege a "Licença de Viagem para o Fretamento Turístico ou Fretamento Eventual" pelos órgãos competentes – ou em norma internacional, com efeitos em solo brasileiro
- 6.5.11.** A empresa de transporte subcontratada deve ser preferencialmente da região de origem da viagem, evitando assim onerar os gastos com deslocamento.
- NOTA:** A CONTRATADA se responsabilizará por quaisquer danos provocados pelas empresas subcontratadas, bem como por seus empregados.
- 6.5.12. Especificações Dos Veículos De Passageiros**
- 6.5.13.**

TABELA 2

TIPO DE ÔNIBUS	VAN EXECUTIVA	MICRO- ÔNIBUS	ÔNIBUS CONVENCIONAL	ÔNIBUS EXECUTIVO	ÔNIBUS SEMI- LEITO / PANORÂMICO	ÔNIBUS LEITO TURISMO	ÔNIBUS DOUBLE DECK TURISMO
Nº DE ASSENTOS	Mín. 15	Mín. 25	Mín. 45	Mín. 40	Mín. 40	Mín. 30	Mín. 50
AR- CONDICIONADO	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
SISTEMA DE SOM	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
GELADEIRA OU SIMILAR	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
MANTAS/TRAVESSEIROS	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
APOIO PARA OS PÉS	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim
APOIO PARA PERNAS	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim
POLTRONA RECLINÁVEL	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	N/A	Sim
APOIO BRAÇOS INDIVIDUAL	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
POLTRONAS LEITO RECLINÁVEIS	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
ANOS DE FABRICAÇÃO	Máx. 10 anos	Máx. 10 anos	Máx. 10 anos	Máx. 08 anos	Máx. 08 anos	Máx. 08 anos	Máx. 08 anos

- Os veículos utilizados na prestação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional deverão estar equipados com sistema de som ambiente, televisão, microfone e entrada USB ou para pendrive, visando garantir conforto e entretenimento aos passageiros.
- Nos modelos que possuem geladeira ou equipamento similar, o recipiente deverá ser adequado para manter alimentos e bebidas refrigerados, conforme padrões de segurança e higiene.
- As configurações internas dos veículos deverão atender às especificações técnicas e de conforto estabelecidas na Resolução ANTT nº 4.130/2013, com as alterações introduzidas pela Resolução ANTT nº 5.368/2017, estando sujeitas a futuras atualizações conforme legislação vigente da ANTT.

d. Serviço a bordo

- Independentemente da distância percorrida, é obrigatório fornecer água mineral em copos durante todas as viagens, tanto na ida quanto na volta.
 - A água mineral fornecida deve atender aos padrões de qualidade e potabilidade exigidos pelos órgãos reguladores, garantindo a pureza e adequação para consumo humano.
 - A quantidade de água mineral fornecida deve ser planejada de acordo com o número de passageiros em cada viagem, assegurando que haja suprimento suficiente para atender a viagem de Ida e Volta.
 - Bebida deverá ser servida gelada e em copos individuais descartáveis e devidamente higienizados

6.6. Seguro Obrigatório

6.6.1. A CONTRATADA se obriga a contratar e manter vigente, durante todo o período de prestação dos serviços de transporte fretado, seguro de responsabilidade civil do transportador rodoviário de passageiros (RCO), conforme exigido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, com cobertura mínima estabelecida pela legislação vigente, incluindo:

- a. Danos corporais e materiais causados a passageiros e terceiros;
- b. Danos morais;
- c. Danos e extravio de bagagens transportadas no bagageiro do veículo;
- d. Recomposição de documentos e registros de passageiros.
 - iv. A apólice do seguro deverá estar regularmente registrada junto à SUSEP, e seu valor de cobertura deverá atender, no mínimo, aos parâmetros definidos pela ANTT, na [Portaria N.º 4 de 6 de março de 2025](#), publicada em 10/03/2025, atualmente em R\$ 4.243.337,00 por evento, ou conforme atualização normativa.
 - v. A CONTRATADA deverá portar, durante todo o trajeto, cópia da apólice vigente, bem como os demais documentos regulamentares exigidos para o transporte de passageiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação de penalidades previstas neste instrumento.

6.7. Documentos Obrigatórios Durante o Trajeto

6.7.1. O condutor do veículo deve portar os seguintes documentos:

6.7.2.1. Documentos do Seguro

6.7.3. Apólice do Seguro RCO ou comprovante de contratação.

6.7.4. Comprovante de pagamento vigente (total ou parcial).

6.7.5. Cobertura do Seguro APP (Acidentes Pessoais de Passageiros), exigido pela SUSEP 3

6.7.6..2. Documentos do Veículo

6.7.7. CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo).

6.7.8. Laudo de inspeção veicular com validade de até 1 ano.

6.7.9. Certificado de aferição do tacógrafo.

6.7.10. 3. Documentos do Motorista

6.7.11. CNH categoria D, com a observação EAR (Exerce Atividade Remunerada).

6.7.12. Comprovante de vínculo empregatício ou registro como MEI.

6.7.13. 4. Documentos da Autorização

6.7.14. ATF-MOB (Autorização de Transporte Fretado Municipal), emitida pela SUMOB.

6.7.15. Lista de passageiros com identificação.

6.7.16. Contrato de prestação de serviço (quando aplicável).

6.8. Demais serviços de intermediação e complementares, inerentes às agências de turismo, conforme definidos na Lei nº 11.771/2008, art. 21, 22 e 27 (com redação da Lei nº 14.978/2024), incluindo, mas não se limitando a:

6.8.1. Auxílio na obtenção de passaportes, vistos ou qualquer outro documento necessário à realização de viagens;

6.8.2. Desembarço de bagagens em viagens e excursões;

6.8.3. Obtenção ou venda de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos, culturais e outras manifestações públicas;

6.8.4. Apoio a feiras, exposições de negócios, congressos, convenções e congêneres;

6.8.5. Venda de livros, revistas e outros artigos destinados a viajantes;

6.8.6. Acolhimento turístico, consistente na organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de interesse turístico.

7. Especificação para emissão de vouchers

7.1. Todos os vouchers devem conter CANAIS DE ATENDIMENTO 24 (vinte e quatro) horas (telefones, mensagens eletrônicas para que os viajantes possam entrar em contato, caso necessário).

7.2. Os vouchers emitidos devem conter todas as informações listadas abaixo:

TABELA 3

Item	Hospedagem
1	Nome do hotel
2	Endereço completo
3	Telefone
4	E-mail
5	Data de check-in
6	Data de check-out
7	Nome completo do hóspede
8	Tipo de acomodação

Item	Bilhete Aéreo
1	Companhia aérea
2	Número do voo
3	Data e horário de partida
4	Data e horário de chegada
5	Aeroporto de origem e destino
6	Terminal e portão de embarque (se disponível)
7	Número do bilhete eletrônico (e-ticket)
8	Código localizador (PNR)

9	Regime de alimentação
10	Número de acompanhantes
11	Serviços adicionais incluídos
12	Dados da Reserva
13	Localizador O.S. Agência
14	Nome da agência ou operadora de turismo
15	Nome do atendente responsável:
16	Observações Importantes
17	Políticas de cancelamento e no-show:
18	Horários de check-in e check-out:
19	Regras específicas do estabelecimento:
20	Informações de Pagamento
21	Status do pagamento:
22	Forma de pagamento:
23	Valor da diária:
24	Valor de Impostos:
25	Valor de taxas:
26	Valor de FEE:
27	Valor total da reserva:

9	Classe tarifária
10	Assento reservado (se aplicável)
11	Bagagem despachada e de mão incluída
12	Regras de alteração e cancelamento
13	Horário limite para check-in
14	Documentação exigida para embarque
15	Instruções para apresentação do voucher
16	Nome completo (conforme documento oficial)
17	Dados da Reserva
18	Localizador O.S. Agência
19	Nome da agência ou operadora (se aplicável)
20	Nome do atendente responsável (opcional)
21	Informações de Pagamento
22	Forma de pagamento:
23	Valor do bilhete
24	Valor de Impostos
25	Valor de taxas
26	Valor de FEE
27	Valor total da reserva

TABELA 4

Item	Locação de Veículos	Item	Fretamento
1	Categoria do veículo	1	Nome da empresa de transporte
2	Modelo e marca	2	CNPJ e contatos (telefone, e-mail)
3	Tipo de câmbio	3	Tipo de veículo (ônibus, microônibus, van)
4	Tipo de combustível	4	Capacidade de passageiros
5	Quilometragem livre ou controlada	5	Placa do veículo
6	Placa (se já atribuída)	6	Nome do(s) motorista(s)
7	Dados do Locatário	7	Telefone do motorista
8	Nome completo	8	Número do RNTRC
9	Detalhes da Locação	9	Detalhes da Viagem
10	Data e hora de retirada	10	Data e horário de saída
11	Local de retirada	11	Local de embarque
12	Data e hora de devolução	12	Data e horário de retorno
13	Local de devolução	13	Local de desembarque
14	Informações de Pagamento	14	Itinerário completo
15	Forma de pagamento	15	Serviços e Condições
16	Valor da locação:	16	Tipo de serviço (ida e volta, somente ida, etc.)
17	Valor de Impostos:	17	Seguro de passageiros
18	Valor de taxas:	18	Política de cancelamento e reembolso
19	Valor de FEE:	19	Informações de Pagamento
20	Valor total da reserva:	20	Forma de pagamento
21	Coberturas e Serviços Incluídos	21	Valor da locação:
22	Seguro contra terceiros (RCF)	22	Valor de Impostos:
23	Seguro contra danos ao veículo (CDW/LDW)	23	Valor de taxas:
24	Proteção contra roubo	24	Valor de FEE:
25	Assistência 24h	25	Valor total da reserva:
26	Condutor adicional (se incluso)	26	Dados da Reserva
27	GPS, cadeirinha, Wi-Fi etc. (se contratado)	27	Localizador O.S. Agência
28	Dados da Reserva	28	Nome do atendente responsável
29	Localizador O.S. Agência	29	Observações Importantes
30	Nome da locadora	30	Regras de conduta a bordo
31	Nome da agência ou operadora (se aplicável)	31	Documentação exigida para embarque
32	Observações Importantes	32	Instruções para apresentação do voucher
33	Política de combustível (cheio/cheio, cheio/vazio)		
34	Regras de devolução (atrasos, danos, limpeza)		
35	Documentação exigida na retirada		
36	Instruções para apresentação do voucher		

TABELA 5

Item	Bilhete Rodoviário/Ferroviário
1	Nome da empresa de transporte
2	Número da linha ou serviço
3	Origem (cidade e terminal rodoviário)
4	Destino (cidade e terminal rodoviário)
5	Data e horário de embarque
6	Previsão de chegada
7	Número do ônibus (se disponível)
8	Plataforma de embarque (se aplicável)
9	Dados do Passageiro
10	Nome completo
11	Documento de identificação (RG, CPF)
12	Data de nascimento (opcional)
13	Número do bilhete ou e-ticket
14	Detalhes da Passagem
15	Poltrona reservada (número do assento)
16	Tipo de serviço
17	Bagagem permitida (mão e despachada)
18	Seguro de viagem (se incluído)
19	Informações de Pagamento
20	Valor da passagem
21	Forma de pagamento
22	Dados da Reserva
23	Localizador O.S. Agência
24	Nome da agência ou operadora (se aplicável)
25	Observações Importantes
26	Horário limite para embarque
27	Documentação exigida
28	Política de cancelamento e reembolso
29	Instruções para apresentação do voucher

Item	Seguro Viagem
1	Nome da seguradora
2	Nome do plano contratado
3	Número da apólice ou certificado
4	Cobertura geográfica
5	Período de vigência
6	Dados do Segurado
7	Nome completo
8	Documento de identificação (RG, CPF)
9	Data de nascimento
10	Nacionalidade
11	Dados da Viagem
12	Destino(s)
13	Datas de embarque e retorno
14	Informações de Pagamento
15	Localizador O.S. Agência
16	Forma de pagamento
17	Valor do seguro:
18	Valor de Impostos:
19	Valor de taxas:
20	Valor de FEE:
21	Valor total da reserva: