

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA Nº 65/21

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

1. CONTEXTO

A Conservation International do Brasil “CI-Brasil” utiliza ciência, políticas e parcerias para conservar ecossistemas críticos que fornecem alimentos e água, sustentam economias e regulam o clima. Cuidamos da natureza para o bem-estar humano.

Com uma equipe multidisciplinar – especialistas em diversas áreas, como biologia, geografia, engenharia florestal, economia, povos indígenas, oceanografia, entre outras - trabalhamos todos os dias para demonstrar que as pessoas precisam da natureza para prosperar e que ela é parte importante da solução para nossos desafios globais.

Somos mais de 60 colaboradores alocados em três escritórios no Brasil¹ que trabalham para conservar áreas prioritárias na Amazônia, Cerrado, Mata Atlântica e no oceano. Mas não poderíamos ter chegado tão longe sem as parcerias que temos. Nossos parceiros apoiam nosso trabalho de conservar a natureza para o benefício de todos nós.

2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Esta Especificação Técnica fornece as informações básicas e condições necessárias para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de viagens para a Conservation International do Brasil “CI-Brasil”, incluindo:

- a) a emissão, cotação, reserva, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos e/ou terrestres nacionais e internacionais;
- b) a emissão de seguro de assistência em viagem nacional e internacional;
- c) complementação de trecho por vias terrestre (rodoviário e ferroviário), fluvial e aérea;
- d) serviços de reserva de hotéis, agenciamento para locação de veículos, assessoramento em logística de evento, em âmbito nacional e internacional.

¹ Os escritórios da CI-Brasil estão localizados no Rio de Janeiro-RJ, Brasília-DF e Santarém-PA.

3. DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviço de agenciamento de viagens para a Conservation International do Brasil “CI-Brasil” inclui:

- Emitir, remarcar e cancelar bilhetes de passagens aéreas em âmbito nacional e internacional, compreendendo os trechos de ida, volta e trechos intermediários, ou apenas “*one way ticket*”, com origem e destino em território nacional e internacional, bem como aquele de origem no Brasil e destino em qualquer ponto no exterior.

- Assessorar na definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, ônibus, trens e barcos.

- Disponibilizar, em nível de consulta e reserva, o acesso ao sistema de *self booking* utilizado pelo fornecedor do serviço.

- Disponibilizar ferramenta online que ofereça diversidade em relatórios, inclusão de centros de custos, campo de descrição/comentário, personalização de política de viagem, tal como estabelecer critérios para compras de passagens aéreas, locações de carro, hotéis, realizar bloqueios de compras e *workflow* de aprovação dos gestores.

- Dar suporte e informação aos usuários do serviço sobre os limites de bagagem oferecidos pelas companhias aéreas, rodoviárias, ferroviárias e fluviais na emissão do bilhete.

- Oferecer resolução de problemas que venham a surgir relacionados a passagens, embarques e desembarques, reservas de hotéis e locação de veículos.

- Disponibilizar serviço de plantão telefônico, que funcionará ininterruptamente, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive fim de semana e feriados.

- Complementar trecho(s) por via(s) terrestre(s) (rodoviário e ferroviário), fluvial e aérea quando necessário.

- Providenciar reservas de passagens aéreas, terrestres fluviais, remarcações, substituições, desdobramentos e reitineraciones de bilhetes de passagens e, quando impossibilitada, providenciar a execução do serviço junto às empresas aéreas, terrestres e fluviais.

- Repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias.

- Fornecer, sempre que solicitado, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia.

- Elaborar, quando solicitado, planos de viagens internacionais, com opções de horários, roteiros terrestres e voos;

- Reservar hotéis, no Brasil e no exterior, para a realização de eventos e hospedagem;
- Agenciar a locação de automóveis das linhas passeio, utilitário, ônibus e micro-ônibus, no Brasil e no exterior;
- Agenciar o fretamento de aeronaves em território nacional ou internacional;
- Agenciar o fretamento de embarcações em geral;
- Agenciar o fretamento de ônibus;
- Assistir os colaboradores da Conservation International do Brasil “CI-Brasil”, em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens a serviço, tais como: extravio de bagagem, documentos ou bilhete aéreo, assistência em caso de acidentes cobertos por seguro feito para tal finalidade.

O **ANEXO I** desta Especificação Técnica apresenta conceitos, prazos e requisitos necessários para a prestação do serviço de agenciamento de viagens para CI-Brasil.

4. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro meses) meses, prorrogáveis por igual período, mediante termo aditivo.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E FINANCEIRA

Para fins de qualificação técnica, a agência de viagens deverá comprovar e/ou apresentar:

- Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviços de mesma natureza ao objeto licitado. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser datado(s) e assinado(s) e deverá(ão) conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

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

- Prova de registro da agência de viagens junto a EMBRATUR².

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

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

As declarações das companhias aéreas, se for o caso, deverão estar em nome da agência de viagens, informando que ela está autorizada a representá-las na comercialização de bilhetes aéreos e encontra-se em dia com suas obrigações financeiras. Além disso, deverão ter sido emitidas pelas companhias aéreas em no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data da abertura do certame.

As declarações emitidas por Empresas Consolidadoras³, se for o caso, deverão estar acompanhadas de documentos que comprovem a relação entre as partes (Empresa Agência de viagens e Empresa Consolidadora).

Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva agência de viagens.

Para fins de qualificação econômico-financeira, a agência de viagens deverá apresentar certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

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

9. PAGAMENTO

A agência de viagens será remunerada pelo regime de taxa por transação, que será a única remuneração devida pela prestação dos serviços.

² Instituto Brasileiro de Turismo

³ Empresas Consolidadoras podem ser classificadas como “distribuidoras” de passagens aéreas para as agências, e sobretudo uma fornecedora de crédito para estas empresas.

O faturamento dos serviços prestados deverá ser feito mensalmente, mediante apresentação da fatura ou nota fiscal em nome da Conservation International do Brasil e os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário em conta corrente indicada pela empresa de viagem, até o 20º (vigésimo quinto) dia subsequente ao da apresentação da fatura ou da nota fiscal de serviços, após o atesto de execução dos serviços pelo setor competente.

10. MONITORAMENTO DO CONTRATO

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

11. INSTRUÇÕES PARA SUBMISSÃO DE PROPOSTAS/ COTAÇÕES

As propostas técnica e financeira devem ser apresentadas por e-mail e devem ser enviadas até o dia **16 de dezembro de 2021** para o endereço eletrônico compras@conservation.org com o seguinte assunto: ET No 65/21 – Contratação de serviço de agenciamento de viagens.

É de responsabilidade dos proponentes o atendimento das condições estabelecidas nesta especificação técnica. Não serão aceitas propostas encaminhadas após a data limite especificada.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

A) EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM

Este serviço compreende:

- **Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem em âmbito nacional e internacional, o serviço prestado pela agência de viagens, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos.

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

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- f) Valor da tarifa (passagem aérea);
- g) Valor da taxa de embarque;
- h) Valor do serviço de agenciamento;
- i) Valor Total (tarifa + taxa de Embarque + serviço de agenciamento).

- **Reserva:** a reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada mediante a confirmação por e-mail ou via sistema online pela requisitante.

- **Emissão:** será realizada imediatamente após a aprovação do solicitante. Somente será autorizada a emissão do bilhete de passagem caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

O valor das tarifas aéreas a serem considerados serão aqueles praticados pelas companhias aéreas, inclusive quanto às tarifas promocionais ou reduzidas, com o acréscimo do valor das taxas de passagens aéreas (taxa de embarque e taxa de emissão).

B) ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM

A alteração do bilhete de passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, do que for mais vantajoso.

A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do bilhete de passagem original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a agência de viagens deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores excedentes, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas;

Relatórios mensais dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso deve ser gerado. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete de passagem, contendo no mínimo:

- a) Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- b) Valor pago;
- c) Valor da multa;
- d) Valor do crédito.

C) CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM

A informação de cancelamento será fornecida pela solicitante por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido. Após o recebimento da informação, o cancelamento do bilhete de passagem deve ser feito dentro do prazo que evite a cobrança de taxa de NOSHOW, quando possível de acordo com as regras da companhia aérea.

Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso.

D) REEMBOLSO

Imediatamente após o cancelamento do bilhete de passagem ou quando da ocorrência de NOSHOW, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada deve ser requerido junto à companhia aérea.

O reembolso do bilhete de passagem se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea.

Relatórios mensais dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso devem ser gerado. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete de passagem, contendo no mínimo:

- a) Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- b) Valor pago;
- c) Valor da multa;
- d) Valor do crédito.

O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

E) REPASSE

O repasse refere-se aos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos. Tais valores, quando houver, serão repassados às companhias aéreas por intermédio da agência de viagens.

F) SEGURO DE VIAGEM

Os serviços de emissão de seguro de viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

A agência de viagens deverá providenciar, observado o limite máximo de 8 (oito) horas, contadas da formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de seguro de viagem, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão. Após autorização, a agência de viagens deverá emitir a apólice ou *voucher*, da forma mais célere possível, observado o limite máximo de 6 (seis) horas.

G) HOSPEDAGEM

A agência de viagem deverá disponibilizar serviço online para consulta de opções de hospedagem ou enviar por e-mail cotações de hospedagem, além de realizar o serviço de reserva em estabelecimentos de hospedagem tanto em âmbito nacional como internacional.

Os valores relativos a hospedagens serão aqueles praticados pelos hotéis e demais fornecedores envolvidos.

H) PRAZOS

Bilhetes Aéreos: prazo máximo de 2 (duas) horas para informar a cotação solicitada via e-mail e 2 (duas) horas para as emissões dos bilhetes após as devidas autorizações.

Para as reservas online: a confirmação das reservas deve ser feita da forma mais célere possível e a posterior emissão deve ser feita em um período de 2 (duas) horas, contadas da formalização pelo solicitante.

Reservas de hotel e locação de carro: prazo de 24 (vinte e quatro) horas para fornecer as cotações de pequeno porte, isto é, hospedagens para até 20 (vinte) pessoas ou locação simples de veículos; e 72 (setenta e duas) horas para fornecer as cotações de grande porte, isto é, hospedagens para mais de 20 (vinte) pessoas, locação de transporte para eventos, locação de espaços e equipamentos para eventos.

I) PREÇOS

O preço das passagens deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, rodoviárias e fluviais, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores (ANAC, ANTT, ANTAQ).

Para a perfeita execução dos serviços, a agência de viagens deverá utilizar as menores tarifas, em princípio da economicidade, exceto nos casos expressamente autorizados pela contratante.

Caso ocorra a emissão de bilhete com tarifa superior ou divergente do autorizado pela CI-Brasil, esta poderá efetuar a glosa do prejuízo causado na fatura vincenda.