



Serviço Social do Comércio

Administração Regional do Distrito Federal

Coordenação de Turismo

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas individuais e para grupos para atender o público-alvo do Serviço Social do Comércio – Administração Regional do Distrito Federal (Sesc-AR/DF), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Qtd. Estimada
1	1	Emissão, remarcação, cancelamento, marcação de assentos, inclusão de bagagens e demais contatos com companhias aéreas para <b>voos nacionais para grupos de excursões</b>	Serviço	2500
	2	Emissão, remarcação, cancelamento, marcação de assentos, inclusão de bagagens e demais contatos com companhias aéreas para <b>voos internacionais para grupos de excursões</b>	Serviço	300
	3	Emissão, remarcação, cancelamento, marcação de assentos, inclusão de bagagens e demais contatos com companhias aéreas para <b>voos nacionais individuais</b>	Serviço	1000
	4	Emissão, remarcação, cancelamento, marcação de assentos, inclusão de bagagens e demais contatos com companhias aéreas para <b>voos internacionais individuais</b>	Serviço	200

5	Repasse do fornecimento de bilhetes de <b>passagens aéreas nacionais para grupos de excursões</b>	Repasse	R\$ 1.989.300,00
6	Repasse do fornecimento de bilhetes de <b>passagens aéreas internacionais para grupos de excursões</b>	Repasse	R\$ 842.700,00
7	Repasse do fornecimento de bilhetes de <b>passagens aéreas nacionais individuais</b>	Repasse	R\$ 1.874.470,00
8	Repasse do fornecimento de bilhetes de <b>passagens aéreas internacionais individuais</b>	Repasse	R\$ 561.800,00

1.2. A prestação dos serviços compreenderá o agenciamento de viagens e turismo, nacional e internacional, individual ou em grupo, compreendendo transportes aéreo (emissão, remarcação, cancelamento, marcação de assentos, inclusão de bagagens e demais contatos com companhias aéreas), mediante solicitação do CONTRATANTE, com regime de não exclusividade e prestação de serviços 7 dias por semana, 24 horas por dia, por meio de sistema eletrônico web, atendimento remoto (e-mail, SMS e telefone fixo e celular) e atendimento presencial.

1.3. Os itens 1, 2, 3 e 4 referem-se **à remuneração da empresa pelo serviço de agenciamento de passagens aéreas**, e serão objeto de formulação de preços e lances pela licitante.

1.4. Os itens 5, 6, 7 e 8 não serão objeto de formulação de preços e de lances pelas licitantes, pois referem-se aos **repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas devidas às companhias aéreas** em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens em voos.

1.5. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 120 (cento e vinte) meses, com base no art. 26, §§ 1º e 2º, do Anexo I, da Resolução Sesc nº 1.252/2012.

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Serviço Social do Comércio-Administração Regional do Distrito Federal (Sesc-AR/DF), atua no DF desde 1966, contemplando ações de educação, saúde, cultura, ação social, desenvolvimento físico e esportivo, lazer, alimentação e turismo social, por meio de atividades, programas e projetos propositivos e inovadores.

2.2. Especificamente quanto ao turismo social, consta no Programa de Trabalho 2023 do Sesc-AR/DF os projetos de: i) roteiros nacionais, que objetivam a realização de roteiros diferenciados, valorizando preferencialmente os atrativos turísticos de outras regiões, fomentando economicamente e socialmente as atividades comerciais a eles relacionadas; ii) passeis, que tem por intuito proporcionar roteiros na região, ou em destinos próximos, sem pernoite, com desenvolvimento de estratégias inclusivas e educativas e que priorize o acesso aos serviços oferecidos, com ênfase no conhecimento e preservação histórico-cultural, social e ambiental dos atrativos turísticos; e iii) projetos especiais do turismo, no qual se oferta, de forma segmentada, o turismo receptivo, passeios pedagógicos e projetos inclusivos e interativos, com atividades que gerem influência mútua e que dão visibilidade à atividade essencialmente social de temáticas relevantes.

2.3. Esses projetos tendem a atender ou fornecem suporte ao atingimento de diversos objetivos do Planejamento Estratégico do Sesc-AR/DF para os exercícios de 2022 a 2026 e objetivam, sobretudo, o cumprimento da missão de promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

2.4. Assim, a finalidade da presente contratação é assistir às necessidades da Coordenação de Turismo Social do Sesc-AR/DF, no atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral viabilizando a participação em roteiros turísticos emissivos e receptivos locais, nacionais e internacionais. Além disso, também objetiva-se que haja suporte contratual para subsidiar o deslocamento dos empregados do Serviço Social do Comércio AR/DF para participarem de reuniões, treinamentos, congressos, capacitações e outros eventos nacionais e internacionais inerentes as ações desta Entidade.

2.5. Para se alcançar o quantitativo da contratação, realizou-se levantamento da programação prevista para o ano de 2023, com o acréscimo de aproximadamente 25%, objetivando que não haja esgotamento dos itens contratados. Além disso, também se analisou o quantitativo atual ponderando a

execução realizada com a programação prevista, chegando ao quantitativos dos serviços a serem contratados.

2.6. Nesse sentido, objetivando resguardar valor para os repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas devidas às companhias aéreas, realizou-se levantamento dos valores executados no exercício de 2022 chegando a uma média de tarifa de R\$ 1.874,47 (um mil, oitocentos e setenta e quatro reais e quarenta e sete centavos) e R\$ 795,72 (setecentos e noventa e cinco reais e setenta e dois centavos) para passagens individuais e em grupo de trechos nacionais, respectivamente, sendo essas médias utilizadas para se alcançar o montante reservado ao repasse. Já para o valor médio de tarifa internacional, utilizou-se como o valor disposto no Contrato 44/2022 (item 3) de R\$ 2.809,00 (dois mil, oitocentos e nove reais) por bilhete, dado que não se realizou no último exercício financeiro a utilização de trecho internacional.

2.7. O objeto da presente contratação foi dividido até a menor parcela tecnicamente possível, sendo posteriormente agrupados, dado a inoperabilidade de se ter uma agência de turismo e viagem diferente para cada item. Ademais, a contratação será dividida por itens e agrupado observando também a experiência de execução dos contratos atuais, bem como a modelagem de contratação já em aplicação no mercado de contratação públicas e regidas pelos ditames constitucionais, mitigando a possibilidade de uma execução de má qualidade para os clientes atendidos.

2.8. A organização de grupos tem por objetivo atender de forma efetiva o planejamento das atividades da Coordenação de Turismo Social, facilitar a gestão de demandas e admitir a correlação existente entre os itens da presente contratação. Ademais, não se observa qualquer comprometimento ao caráter competitivo do certame visto que a formação de grupos identifica particularidades da execução do serviço e não traz custos variados que possam tornar o grupo menos interessantes para os licitantes interessados.

2.9. A formação de grupos também garante ao Sesc-AR/DF a melhor gestão administrativa e dos resultados, bem como torna a licitação mais compreensível para as licitantes premiando a qualidade e efetividade da disputa, sendo oneroso impor à Entidade o controle de diversas empresas do mesmo segmento, o que ocasionaria prejuízo operacional e administrativo para a equipe.

2.10. Importa mencionar que o agrupamento encontra respaldo com entendimento do Tribunal de Contas da União - TCU, no Informativo de Licitações e Contratos nº 173, quanto à adjudicação por grupo:

“3. A adjudicação por grupo ou lote não é, em princípio, irregular. A Administração, de acordo com sua capacidade e suas necessidades administrativas e operacionais, deve sopesar e optar, motivadamente, acerca da quantidade de contratos decorrentes da licitação a serem gerenciados.” <https://portal.tcu.gov.br/jurisprudencia/boletins-e-informativos/informativo-de-licitacoes-e-contratos.htm>

2.11. Ante todo o exposto, entende-se pela necessidade de agrupamento, consoante discriminado neste instrumento, com o consequente critério de julgamento por menor preço global.

### **3. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. Para execução do serviço, a CONTRATADA deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, central de atendimento com funcionamento no horário compreendido entre 08:00 e 18:00, de segunda a sexta-feira, com funcionários suficientes para atender exclusiva e prontamente às solicitações do contratante.

3.1.1. Fora do horário estipulado acima e aos fins de semana e feriados, a CONTRATADA deverá manter empregado(a), para atender aos casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para o Sesc-DF, por meio de plantão de telefones fixos e celulares.

3.1.2. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e telefones fixos e celulares, cujo dados deverão ser fornecidos ao CONTRATANTE quando do início da execução do serviço.

3.2. A CONTRATADA deverá dispor de sistema on-line automatizado, via WEB de cotação e emissões de passagens aéreas para que seja possível a escolha dos voos e reservas dos bilhetes por via eletrônica diretamente pelo CONTRATANTE.

3.2.1. Caberá a CONTRATADA a promoção de treinamento do sistema aos empregados indicados pelo CONTRATANTE, imediatamente após o início da execução do serviço.

3.3. Nas cotações e reservas a CONTRATADA deverá priorizar:

3.3.1. voos diretos e sem conexão e, quando não for possível, que o tempo de espera no aeroporto seja o mínimo possível.

3.3.2. tarifas econômicas e promocionais para o CONTRATANTE referente à reserva, marcação e remarcação de passagens aéreas.

3.4. A emissão, remarcação e cancelamento do bilhete aéreo somente poderá ser realizada após a autorização do CONTRATANTE, seja por meio do Sistema Web, e-mail ou outro meio de comunicação.

3.5. As solicitações de cotação, reserva e remarcação de voos individuais nacionais, deverão ser atendidas pela CONTRATADA preferencialmente pelo sistema Web, com prazo de atendimento instantâneo.

3.6. No caso de indisponibilidade do Sistema Web ou quando envolverem solicitações de voos internacionais individuais ou em grupo nacionais e internacionais, a CONTRATADA deverá atender aos requerimentos no prazo máximo de até 3 (três) dias, contados da data da solicitação e, em casos excepcionais, devidamente sinalizados pelo CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação.

3.7. Não serão permitidas alterações de voos sem a devida autorização do CONTRATANTE.

3.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE o acesso a todas as informações necessárias para o controle dos bilhetes emitidos, tais como: faturas de crédito, relatório dos bilhetes emitidos, consulta de voos das companhias aéreas, melhores tarifas publicadas disponíveis, controle dos reembolsos solicitados, ferramenta online de comparativo de valores disponíveis no momento da emissão, entre outros.

3.9. Deverá ser repassado integralmente ao CONTRATANTE os descontos promocionais de tarifas reduzidas, bem como qualquer vantagem concedida pelas companhias aéreas.

3.10. A CONTRATADA deverá fornecer vantagens e benefícios ao CONTRATANTE, tais como: isenção da taxa DU, cortesias, descontos, *tour conductor (TC) free*, bem como comissões e incentivos porventura pagos pelas companhias aéreas.

3.11. A CONTRATADA deverá negociar com as companhias aéreas para conseguir a menor tarifa publicada, objetivando repasse menor ao CONTRATANTE.

3.12. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas efetivamente cobrados pelas companhias aéreas, na data da reserva dos serviços contratados, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da solicitação.

3.13. Constatada diferença em desfavor do CONTRATANTE, entre o valor cobrado e o valor informado pelas empresas fornecedoras, a CONTRATADA

deverá adotar providências para ressarcir os valores cobrados a maior, por meio de cartas de crédito na fatura/nota fiscal.

3.14. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela gestão de recursos humanos, seus direitos e obrigações, devendo substituir o empregado em caso de ausências ou serviços não prestados a contento com a maior brevidade.

3.15. Serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários; transportes, alimentação; diárias; encargos sociais, tributários, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe; indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços, ficando ainda o CONTRATANTE, isento de qualquer vínculo empregatício a eles referente.

3.16. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios mensais e eventuais de reembolsos de passagens emitidas e não utilizadas por alterações, cancelamentos, desistências e não comparecimento (*no show*), informando de forma clara os dados, incluindo as multas, valores a serem reembolsados e retidos.

3.17. A CONTRATADA deverá prestar assessoramento ao CONTRATANTE para definição de melhores datas, companhias, horários e conexões, sem qualquer ônus adicional, visando a melhor e menos onerosa opção para os grupos de turismo social.

3.18. **Na emissão dos bilhetes de passagens nacionais e internacionais individuais, a CONTRATADA deverá observar o seguinte:**

3.18.1. A cotação constará, além dos dados da solicitação, as informações de:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da Tarifa;
- g) Valor da Taxa de Embarque.

3.18.2. Na cotação deverá ser observado a obrigatoriedade de franquia de 1 (uma) bagagem despachada de, no mínimo, 23 kg em voos nacionais, e conforme regras de cada companhia aérea em voos internacionais.

3.18.3. Após escolha e aprovação do voo, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE a reserva contendo o localizador, a data e hora de validade da reserva.

3.18.4. Após a aprovação da reserva, a CONTRATADA estará autorizada a realizar a emissão dos bilhetes com base nas informações dos passageiros (nome completo, data de nascimento, RG e CPF), que serão repassadas pelo CONTRATANTE.

3.18.5. Havendo cancelamento da reserva em virtude da expiração de seu prazo e, caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

3.18.6. A informação do bilhete de passagem emitido deverá ser enviada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, para conferência e envio para o passageiro.

**3.19. Na emissão dos bilhetes de passagens áreas nacionais e internacionais em grupo, a CONTRATADA deverá observar o seguinte:**

3.19.1. A cotação constará, além dos dados da solicitação, as informações de:

- h) Companhia aérea;
- i) País/cidades de origem e destino;
- j) Duração do voo;
- k) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- l) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- m) Valor da Tarifa;
- n) Valor da Taxa de Embarque.

3.19.2. Nas cotações deverá ser observada a obrigatoriedade de franquia de 1 (uma) bagagem despachada de, no mínimo, 23 kg em voos nacionais, e conforme regras de cada companhia aérea em voos internacionais.

3.19.3. Após escolha e aprovação do voo, a CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE a reserva contendo o localizador, a data e hora e validade da reserva (deadlines), da emissão e da nomeação do grupo, sendo de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar dessa aprovação, para que seja possível a venda dos pacotes.

3.19.4. Nas situações em que o prazo entre a data da solicitação da cotação e do voo for menor que 60 (sessenta) dias, a CONTRATADA deverá fornecer maior prazo possível para a nomeação das reservas.

3.19.5. Após a aprovação da reserva, a CONTRATADA estará autorizada a realizar a emissão dos bilhetes para o grupo com base nas informações dos passageiros (nome completo, data de nascimento, RG e CPF), que serão repassadas pelo CONTRATANTE.



3.19.6. Havendo cancelamento da reserva em virtude da expiração de seu prazo e, caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

3.19.7. A informação do bilhete de passagem emitido deverá ser enviada pela CONTRATADA ao CONTRATADO, para conferência e envio para os passageiros.

**3.20. Nas remarcações dos bilhetes de passagens áreas nacionais e internacionais individuais e em grupo, a CONTRATADA deverá observar o seguinte:**

3.20.1. A remarcação dos bilhetes de passagens deverá ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a remarcação ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para o CONTRATANTE.

3.20.2. As remarcações serão requeridas pelo CONTRATANTE, por sistema Web, e-mail ou telefone, discriminadas por trecho.

3.20.3. Caso a remarcação possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

3.20.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea, nas quais deverão ser informadas ao CONTRATANTE pela CONTRATADA.

3.20.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do bilhete de passagem original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais o CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas.

3.20.6. O CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

**3.21. Nos cancelamentos de bilhetes de passagens áreas nacionais e internacionais individuais e em grupo, a CONTRATADA deverá observar o seguinte:**

3.21.1. O cancelamento do bilhete emitido poderá ser originado pela extinção da demanda, no qual será informado à CONTRATADA por sistema Web, e-mail ou telefone.

3.21.2. Após o recebimento da informação de cancelamento, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

3.21.3. O cancelamento de bilhete emitido também poderá ser originado de demanda de alteração, no qual verifica-se que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do bilhete de passagem, bem como em situações que inexistam voos que permitam a alteração do bilhete já emitido.

3.21.4. Para essas situações, a CONTRATADA deverá efetuar o cancelamento do bilhete de passagem e iniciar o processo de nova emissão, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação.

**3.22. Os reembolsos de bilhetes de passagens deverão observar o seguinte:**

3.22.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada, que representará, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

3.22.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do bilhete de passagem ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

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

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

**4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**4.1. São obrigações do CONTRATANTE:**

- 4.1.1. cumprir fielmente todas as condições ora pactuadas e informar de imediato à CONTRATADA qualquer problema apresentado na execução do serviço.
  - 4.1.2. notificar expressamente a CONTRATADA, a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços.
  - 4.1.3. designar equipe (titular e substituto) do seu quadro de pessoal, para exercer a fiscalização dos serviços contratados e atestá-los.
  - 4.1.4. supervisionar, quando julgar necessário, os serviços executados ou em execução.
  - 4.1.5. efetuar os pagamentos à CONTRATADA nos prazos previstos neste instrumento, após o atesto da prestação do serviço.
- 4.2. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, em seus anexos e na sua proposta, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- 5.1.1. Observar as normas de qualidade determinadas por legislação própria vigente, a fim de garantir o fiel cumprimento deste instrumento.
- 5.1.2. Iniciar a prestação dos serviços até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.
- 5.1.3. Dispor de equipe para atendimento, cujos serviços serão executados de forma ininterrupta, de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 18:00, e aos sábados, domingos e feriados em escala de plantão.
- 5.1.4. Receber, registrar e solucionar, todas as solicitações de atendimento do CONTRATANTE.
- 5.1.5. Disponibilizar aos empregados indicados pelo CONTRATANTE, por meio de login, acesso ao sistema on-line automatizado, via WEB de cotação e emissões de passagens aéreas de modo instantâneo, bem como realizar treinamento do sistema.

5.1.6. Atender, no prazo máximo de 3 (três) dias, as solicitações de cotação, reserva, emissão, remarcação e, em casos excepcionais, devidamente sinalizados pelo CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, quando da indisponibilidade do sistema Web ou nos casos de voos internacionais individuais ou em grupo, nacionais e internacionais.

5.1.7. Realizar o cancelamento de bilhetes de passagem, após solicitação do CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

5.1.8. Reembolsar o CONTRATANTE, em até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento, o valor do bilhete de passagem emitido, pago e não utilizado ou alterado que gerou crédito, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, emitindo Nota de Crédito em favor do CONTRATANTE que, por medida de simplificação processual, poderá efetuar desconto dos valores respectivos na própria fatura mensal apresentada pela CONTRATADA.

5.1.9. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido neste instrumento.

5.1.10. Fornecer alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar as medidas necessárias para confirmação da reserva.

5.1.11. Assessorar o CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, horário, frequência de voos, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter.

5.1.12. Não comercializar roteiros semelhantes no mesmo período das excursões do CONTRATANTE, mantendo sigilo sobre essas informações.

5.1.13. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

5.1.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.1.15. Ser responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na

execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE.

5.1.16. Recrutar profissionais habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.1.17. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e de seguros que incidam na prestação de serviços objeto desta contratação.

5.1.18. Gerenciar e dimensionar a equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os serviços exigidos.

5.1.19. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE.

5.1.20. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

5.1.21. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

5.1.22. Operar com todas as companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacionais e com as principais companhias aéreas internacionais.

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

5.1.24. Indicar o responsável técnico para o serviço (preposto), o qual responderá pela CONTRATADA por qualquer assunto referente a execução contratual.

5.1.25. Estar ciente de que, em caso de inobservância das obrigações assumidas pela CONTRATADA, poderá ensejar penalidades, inclusive resolução contratual.

5.1.26. Não subcontratar o objeto desta contratação, no todo ou parcialmente.

## **6. DA SUBCONTRATAÇÃO**

6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **7. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

7.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que:

7.1.2. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

7.1.3. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

7.1.4. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade do contrato.

## **8. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

8.1. Nos termos de regramento interno da Instituição, será designado empregado para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados, nos termos da Ordem de Serviço Sesc/AR/DF nº 14/2020.

8.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

## **9. DO PAGAMENTO**

9.1. O pagamento do agenciamento dos bilhetes (itens 1, 2, 3 e 4) será realizado através de Nota Fiscal, sendo devido apenas uma remuneração por bilhete emitido, remarcado e/ou cancelado.

9.2. O pagamento do repasse (itens 5, 6, 7 e 8) será realizado através de faturas, nas quais deverão ser discriminadas as quantidades de bilhetes fornecidos, nomes dos viajantes, data e valor da passagem, taxa de embarque, valor da bagagem e descontada a taxa DU.

9.3. Nos casos em que ocorrer a necessidade de pagamento antecipado para garantir a reserva junto às companhias áreas, estes valores deverão ser descontados no valor do repasse.

9.4. Para composição do valor do repasse será considerado o seguinte cálculo:

<b>Valor da Passagem</b>	<b>Taxa de Embarque</b>	<b>Valor da Bagagem</b>	<b>Taxa DU</b>	<b>Pagamentos antecipados</b>	<b>Total a Pagar à Contratada</b>
A	B	C	D	E	<b>Total da Fatura</b>
					$F = (A + B + C) - (D + E)$

9.5. Eventualmente e a depender da política das companhias aéreas, nas situações em que não se efetivarem as reservas que foram objeto de pagamento antecipado, motivadas pela falta de venda dos pacotes, perda do prazo de nominar a emissão dos bilhetes ou outras situações que comprovadamente envolvam o interesse do CONTRATANTE, os valores adiantados não serão objeto de ressarcimento, compondo estes custos os itens de repasse.

9.6. Após o encerramento do mês, a CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal dos serviços de agenciamento e a Fatura dos bilhetes emitidos, não podendo ocorrer apresentação destes valores em um único documento de pagamento.

9.7. O pagamento pela execução do serviço, será efetuado diretamente na conta bancária indicada pela CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias após a entrega com nota fiscal e fatura devidamente atestadas pelo CONTRATANTE.

9.8. Nos valores apresentados na nota fiscal e na fatura, já estarão inclusos taxas, fretes, impostos, seguros e outros encargos legais decorrentes do cumprimento do objeto.

9.9. O CONTRATANTE não efetuará pagamento por meio de boleto bancário.

9.10. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

9.11. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sendo que o atraso decorrente do inadimplemento de obrigações da CONTRATADA, não gerará direito ao pleito de reajustamento de preços.

9.12. Caso o faturamento apresente alguma incorreção, a nota fiscal ou a fatura será devolvida para a devida correção e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

## **10. DO REAJUSTE**

10.1. Os valores contratados não sofrerão reajuste durante o 1º (primeiro) ano de vigência, qualquer que seja a justificativa, salvo por disposições legais.

10.2. Havendo interesse na renovação, o valor contratado poderá ser reajustado pela variação do INPC/IBGE, considerando, para apuração do índice de reajuste, os 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vencimento da vigência contratual em vigor, mediante comunicação por escrito com, pelos menos, 30 (trinta) dias de antecedência ou acordo entre as partes.

## **11. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

11.1. A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, em valor correspondente a 10 % (dez por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação, podendo optar por caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia.

11.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto da contratação e do não adimplemento das demais obrigações nela previstas;

11.2.2. prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

11.2.4. danos contra terceiros não cobertos pelo seguro específico.

11.3. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.4. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste instrumento.

## **12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. Em caso de inexecução total, parcial, ou qualquer outra inadimplência, sem motivo de força maior, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:



- a) Advertência;
- b) Multa, conforme infração e grau; e
- c) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc-AR/DF, por um prazo de até 2 (dois) anos, inclusive quando recusar-se a assinar o Contrato, não mantiver a Proposta Financeira, apresentar declaração ou documentos falsos ou por reincidência de penalidade aplicada anteriormente.

12.2. Para efeito de aplicação das penas de multa às infrações, são atribuídos graus, conforme as tabelas seguintes:

GRAU		CORRESPONDÊNCIA	
01		R\$ 1.000,00	
02		R\$ 1.600,00	
03		R\$ 2.000,00	
04		R\$ 3.000,00	
05		R\$ 5.000,00	
INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato em até 05 (cinco) dias contados da sua assinatura.	4	Por ocorrência
2	Atraso injustificado na prestação dos serviços.	1	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	5	Por ocorrência
4	Não manter a documentação de habilitação atualizada.	3	Por ocorrência
5	Cobrar valores de bilhetes superiores ao efetivamente praticados por companhias aéreas.	4	Por ocorrência

6	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem a autorização por escrito e prévia do CONTRATANTE.	3	Por ocorrência
7	Deixar de entregar as cotações, vouchers, bloqueios ou reservas no prazo fixado.	2	Por ocorrência

12.3. As multas estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regem a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA.

12.4. Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas aplicadas serão deduzidos dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

12.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a CONTRATADA penalizada nos termos do Art. 32, Anexo I, da Resolução Sesc n.º 1.252/2012.

### **13. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

13.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme a ser disciplinado no edital.

13.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estarão previstos no edital.

13.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

13.3.1. Certificado de cadastro no Ministério de Turismo – CADASTUR, conforme Lei nº 11.771/2008, art. 21, II e art. 22, que trata do registro em Órgão competente à fiscalização dos serviços oferecidos pelas empresas na área de Turismo no Brasil.

13.3.2. Alvará de funcionamento, preferencialmente da matriz ou filial no Distrito Federal, com o código CNAE 79.11-2-00 (Agência de Viagens) ou códigos correlatos à atividade turística.

13.3.3. Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada.

13.3.3.1. Na hipótese de a 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 ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), obtida no site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br), traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que a licitante é possuidora de crédito direto e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais durante a vigência do contrato.

13.3.3.2. Caso a licitante seja Agência de Viagens Consolidada, a exigência solicitada, poderá ser em nome da Agência Consolidadora com a qual opera, desde que seja comprovado o vínculo entre ambas através de contrato firmado e declaração da Agência Consolidadora.

13.3.4. Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com voos regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado.

13.3.5. Declaração de capacidade técnica expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado demonstrando que executa ou executou contrato de prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de bilhete de passagem, em quantidades somadas correspondentes a no mínimo 25% desta contratação.

13.4. O critério de julgamento da proposta será o **menor preço global (grupo 1)**, sendo que a formação de preços e lances somente recairá sobre os itens 1, 2, 3 e 4.

Brasília-DF, 09 de março de 2023.

**ESTEVÃO BORGES GADELHA DE LARA**

Coordenador de Turismo Social