

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETIVO E DA JUSTIFICATIVA

1.1 - O presente Termo de Referência destina-se a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS PARA ATENDER O CORPORATIVO DO SESC/SC, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite estabelecido na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1593/2024 e suas alterações.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

LOTE 01

ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	(A) VALOR TOTAL ESTIMADO SEM A TA (R\$)	(B) QUANTIDADE ESTIMADA BILHETES AÉREOS	(C) VALOR DE REFERÊNCIA DA TA (R\$)	(D) VALOR GLOBAL COM A TA (R\$) $D = (B \times C) + A$
01	<p>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS PARA ATENDER O CORPORATIVO DO SESC/SC PELO PERÍODO DE 12 MESES.</p> <p>Da descrição das atividades a serem realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender as solicitações de passagens aéreas cotando diferentes opções de voos com as companhias aéreas disponíveis; - Prestar serviço de reserva, inclusão de bagagem, compra de assentos, emissão, remarcação, cancelamento de bilhetes de passagens e reembolsos, quando couber, na modalidade corporativo, de acordo com as necessidades do Sesc; - Realizar contato com as companhias aéreas e repassar informações atualizadas dos bilhetes e políticas das companhias aéreas. 	R\$ 2.750.000,00	1500	<u>R\$ 38,34</u>	R\$ 2.807.510,00

Onde:

A: Corresponde ao valor total estimado de passagens aéreas;

B: Corresponde à quantidade estimada de serviços (bilhetes aéreos) a serem emitidos;

C: Taxa administrativa (TA) cobrada pela licitante por passagem emitida (se o valor ofertado for igual ou inferior a ZERO, o critério de julgamento será convertido para a forma de desconto aplicável sobre os valores de cada serviço solicitado);

D: Valor global estimado da contratação com a TA.

2. 1 - A prestação dos serviços compreenderá o agenciamento de viagens corporativas, nacionais e internacionais, compreendendo transportes aéreo (reserva, emissão, marcação de assentos, compra de bagagens 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;
2. 2 - Para a prestação dos serviços, a empresa deverá indicar a quantidade de no mínimo 1 (uma) pessoa, para atender à solicitação;
2. 3 - A prestação de serviços deverá atender a todas as unidades do Sesc-SC;
2. 4 - Caso a CONTRATANTE veja melhores tarifas disponíveis nos sites das companhias aéreas, a contratada deve buscar se equiparar as tarifas disponíveis.
2. 5 - As passagens a serem fornecidas deverão atender às datas, aos horários e aos voos estabelecidos por livre escolha do Sesc SC;
2. 6 - A reserva, marcação e remarcação de passagens para o Sesc SC serão feitas priorizando sempre as tarifas mais econômicas e promocionais;
2. 7 - Nas COTAÇÕES referentes ao corporativo, a contratada deverá atender ao pedido de solicitação de orçamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação por e-mail;
2. 8 - Nas SOLICITAÇÕES DE RESERVA referentes ao corporativo, a contratada deverá atender ao pedido de solicitação de bloqueio no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação por e-mail, sendo esse prazo válido para solicitações de compras de assento ou de bagagem extra;
2. 9 - A cotação, confirmação da reserva e a emissão do bilhete eletrônico deverá ser entregue dentro do prazo informado, caso contrário, poderá acarretar, a critério do contratante, a anulação do pedido e/ou aplicação de penalidades conforme edital;
2. 10 - A contratada deverá conceder prazo conforme regras da companhia (máximo possível), para que o Sesc SC possa a conferência, e se necessário, solicitar prorrogação desses prazos oferecidos pelas Companhias aéreas;
2. 11 - Caso seja necessário, em face da oscilação do preço de mercado, será realizada pesquisa para verificar o valor praticado no mercado naquele momento, o qual será utilizado como parâmetro, admitindo-se uma variação para maior ou para menor de até 10% (dez por cento) em relação ao percentual cotado;
2. 12 - Emitir os bilhetes eletrônicos de passagens aéreas com preços de tarifas normais ou reduzidas, quando oferecidas pelas empresas aéreas;
2. 13 - Solicitar a todas as companhias aéreas, a cotação para reserva do corporativo, para que o Sesc SC decida qual será o voo e a empresa que executará o serviço aéreo com melhor custo-benefício, podendo haver flexibilização de datas buscando o menor valor;
2. 14 - Executar os serviços por meio de pessoas idôneas e capacitadas profissionalmente, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções, causarem ao Sesc SC;
2. 15 - Reembolsar o Sesc SC, em quaisquer passagens não utilizadas, mesmo após rescisão ou extinção do contrato. Os valores dos bilhetes cancelados ou referentes a trechos não utilizados serão reembolsados pela contratada, conforme regras das companhias áreas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pelo contratante. Na hipótese do prazo citado da regra da companhia for maior que 30 dias, o contratante deverá enviar ao Sesc justificativa comprovando para que seja prorrogado o prazo de reembolso.
2. 16 - O montante estipulado constitui-se de mera expectativa, não estando o Sesc SC obrigado a realizar despesas correspondentes a totalidade do valor global estimado para contratação dos serviços, podendo ser revisto para mais ou para menos.
2. 17 - O prazo da contratação é pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável, sucessivamente em igual período, até o limite de 120 (cento e vinte) meses.
2. 18 - **Estima-se a emissão de 1500 (hum mil e quinhentos) bilhetes por ano, sendo 10% (dez por cento) desse total para viagens internacionais. A previsão de despesas com a emissão de passagem aérea nacional é de R\$2.307.510,00 (Dois milhões, trezentos e sete mil, quinhentos e dez reais) e internacional R\$ 500.000,00 (Quinhentos mil reais).**

3 DA EXECUÇÃO

3. 1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado ao seu término, por igual e sucessivo período, não podendo ultrapassar o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, a critério exclusivo do

Sesc/SC, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço praticado atualizado e as demais condições pactuadas permaneçam vantajosas a cada prorrogação, nos termos da Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1593/2024.

3.2 - O início da prestação do serviço (data, hora e local) deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária.

3.3 - Mensalmente, durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a fatura/nota fiscal válida, do(s) serviço(s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.

3.4 - A execução do serviço será prestada e a nota fiscal emitida para o Departamento Regional do Sesc/SC:

Departamento Regional do Sesc/SC	
ENDEREÇO: Rua Felipe Schmidt, nº 785 – Centro – Florianópolis/SC FONE: (48) 3251-4800.	CNPJ: 03.603.595/0001-68

4 DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1 - Apresentar prova de qualificação técnica constituída por 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa executa ou executou, de forma satisfatória, serviços similares ao objeto da presente licitação, no que diz respeito a fornecimento de passagens aéreas para o corporativo para destinos nacionais e internacionais, bem como a identificação da proponente e do declarante;

4.2 - Apresentar cópia do Registro como Agência e/ou Operadora e/ou Consolidadora emitido pela Cadastur em nome da empresa licitante;

4.3 - Demonstrar patrimônio líquido registrado no Balanço e/ou Contrato Social atualizado, de no mínimo R\$ 200.000,00 (Duzentos mil reais);

4.4 - Apresentar comprovação de que está credenciada em, no mínimo, 03 (três) companhias aéreas, sem débitos, e que realizou emissões nos últimos dois anos, com uma ou várias companhias aéreas;

4.5 - Apresentar ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA);

4.5.1 - Na hipótese de a empresa não dispor do registro perante a IATA, apresentar declaração de relações comerciais expedida por empresas internacionais de transporte aéreo regular (ex: TAP, AIR, FRANCE, UNITED AIRLINES), ou consolidadora comprovando a emissão para destinos internacionais nos últimos 2 (dois) anos.

OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão ser enviados juntamente com os demais documentos de habilitação.

5 DA OBRIGAÇÃO DAS PARTES

5.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1.1 - Prestar os serviços com agilidade;

5.1.2 - Manter, durante toda a vigência do contrato, o serviço de emissão de passagens aéreas junto às companhias aéreas;

5.1.3 - Disponibilizar ao Sesc/SC informações sobre horários, valores e disponibilidades de vôos, mantendo-as permanentemente atualizadas;

5.1.4 - Dar direito de escolha ao Sesc /SC, no que tange às categorias, datas, localidades de partida/destino e horários que melhor atendam às suas necessidades, efetuando a reserva e fornecendo as respectivas passagens aéreas, mediante o recebimento da Ordem de Passagem que será emitida pelo Sesc /SC;

5.1.5 - Oferecer ao Sesc /SC os preços promocionais das companhias aéreas, bem como quaisquer outras vantagens ofertadas pelas mesmas, mantendo o Sesc /SC atualizado sobre as condições de comercialização vigentes no mercado;

5.1.6 - Encaminhar, por escrito, no mínimo 02 (duas) opções, ou mais, se pertinente, de vôos com diferentes companhias aéreas informando valor da tarifa para adultos e tarifa para crianças com valores diferenciados para cada faixa etária, taxas, número mínimo de passageiros para garantir o valor da tarifa;

5.1.7 - Repassar às companhias aéreas os valores pagos pelo Sesc /SC, decorrentes da aquisição das passagens aéreas;

5.1.8 - Oferecer atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, com plantão via fone/fax, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, possibilitando, também, a emissão de passagens aéreas;

5.1.9 - Fornecer ao Sesc /SC, se for do seu interesse, senha de acesso aos seus funcionários, para consulta de voos;

- 5.1.10 - Cumprir as normas editadas pelo Departamento de Aviação Civil do Ministério da Aeronáutica;
- 5.1.11 - Encaminhar e informar ao Sesc, por escrito, a política de reembolso de determinada companhia aérea para os casos de cancelamento e/ou alterações de passagens aéreas;
- 5.1.12 - Encaminhar e informar ao Sesc/SC, alterações de horário, cancelamento ou qualquer mudança que venha ocorrer aos bilhetes emitidos pela CONTRATADA;
- 5.1.13 - Apresentar mensalmente ao Sesc /SC relatório de reembolsos a serem recebidos pelo Sesc de Santa Catarina;
- 5.1.14 - Reembolsar os valores devidos sob forma custo de emissão em faturas subsequentes para o Sesc /SC.
- 5.1.15 - Antes da emissão da fatura, apresentar mensalmente ao Sesc/SC relatório das emissões, com os valores sem e com a inclusão da taxa administrativa para que a equipe do Sesc/SC possa fazer a análise dos valores e confirmar as emissões do mês para validar o faturamento;
- 5.1.16 - A CONTRATADA não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024, quando aplicável;
- 5.1.17 - Fornecer ao CONTRATANTE ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto deste contrato, bem como facilitar-lhe a fiscalização da execução dos serviços contratados, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da CONTRATADA, decorrente das obrigações pactuadas;
- 5.1.18 - Ficar ciente que não poderá utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, home page, etc., sob pena imediata rescisão do presente contrato, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA;
- 5.1.19 - Assegurar ao CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº. 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);
- 5.1.20 - Admitir que aos casos de acréscimo ou supressão dos serviços objeto deste contrato, seja aplicado o disposto nos artigos 26 e 29 da Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024;
- 5.1.21 - A empresa contratada se responsabiliza por preenchimento equivocado de passagem;
- 5.1.22 - Executar os serviços por meio de pessoas idôneas e capacitadas profissionalmente, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções, causarem ao Sesc SC;
- 5.1.23 - Reembolsar o Sesc SC, em quaisquer passagens não utilizadas, mesmo após rescisão ou extinção do contrato.
- 5.1.24 - Os valores dos bilhetes cancelados ou referentes a trechos não utilizados serão reembolsados pela contratada, conforme regras das companhias áreas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pelo contratante. Na hipótese do prazo citado da regra da companhia for maior eu 30 dias, o contratante deverá enviar ao Sesc justificativa comprovando para que seja prorrogado o prazo de reembolso;
- 5.1.25 - O montante estipulado constitui-se de mera expectativa, não estando o Sesc/SC obrigado a realizar despesas correspondentes a totalidade do valor global estimado para contratação dos serviços, podendo ser revisto para mais ou para menos.

5.2 - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 5.2.1 - Enviar por e-mail a confirmação da emissão de passagens contendo todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa emitir as passagens;
- 5.2.2 - Fornecer informações completas e corretas, para fins de reserva e emissão das passagens, responsabilizando-se por erros ou emissões que inviabilizem a prestação dos serviços da CONTRATADA de forma adequada;
- 5.2.3 - Fornecer à CONTRATADA todos os dados necessários para cadastramento dos funcionários que terão acesso ao sistema de emissão de passagens via e-ticket ou ordem de passagem eletrônica, informando-a, imediatamente, do eventual desligamento de funcionário, para cancelamento do acesso.
- 5.2.4 - Solicitar o serviço com antecedência máxima de 240 (duzentos e quarenta) dias e mínima de 4 horas antes do embarque, por escrito (e-mail), ou telefone em casos de urgência.
- 5.2.5 - Confirmar a prestação dos serviços mediante as opções fornecidas pela CONTRATADA.
- 5.2.6 - Receber os documentos constantes na Cláusula Quarta e providenciar o devido pagamento;
- 5.2.7 - Fornecer dados relativos às normas internas, diretrizes e informações necessárias para que o serviço seja desempenhado de acordo com as condições e peculiaridades necessárias;

5.2.8 - Orientar a CONTRATADA sobre a fiel execução dos serviços contratados, podendo exigir a correção dos serviços que julgar inaceitáveis, sem aumento das despesas para o CONTRATANTE;

5.2.9 - Notificar a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades que ocorram nos serviços, para que sejam tomadas as providências necessárias para a correção dos problemas.

6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 339033 – centro de custo 000424010002.

Florianópolis/SC, 18 de dezembro de 2025.

ANNA LUIZA PILLAR CORRÊA

Analista de Programação Social – Turismo Social
Departamento Regional

HELENA MARIA VITOVSKI

Gerência de Lazer
Departamento Regional