

**EDITAL DE LICITAÇÃO  
PREGÃO PRESENCIAL Nº 019/2014**

**1. DA MODALIDADE**

**1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração, Logística e Suprimento, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL** e tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

**2. DO OBJETO**

**2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, FORNECIMENTO, ALTERAÇÃO, REEMISSÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES NACIONAIS E INTERNACIONAIS, DE DIÁRIAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM NACIONAIS E INTERNACIONAIS, LOCAÇÃO DE ÔNIBUS E OUTROS VEÍCULOS EM ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL, BEM COMO DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS**, de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**3. DA REALIZAÇÃO**

**3.1** Poderão participar desta licitação as empresas jurídicas que atendam a todas as condições estipuladas neste instrumento convocatório, observada a necessária qualificação. A Comissão de Licitação receberá os envelopes da **DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO** e **PROPOSTA COMERCIAL**, procedendo à abertura do certame em sessão pública presencial, na seguinte Data, Hora e Local:

Data: **10/07/2014**

Hora: **10 horas**

Local: **Rua Sete de Setembro, 555 – Centro – Porto Alegre/RS**

**3.2** Os envelopes poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão de Licitação, Gerência de Administração, Logística e Suprimento – Área de Licitações a Sra. Renata Brito Thiesen Camara no endereço citado acima, até o horário e data acima estipulados. A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para o recebimento e abertura dos envelopes. A confirmação pelo recebimento dos envelopes dentro do limite de horário estabelecido é de inteira responsabilidade da proponente, que deverá atentar para sua devida protocolização.

**3.3** Todas as **referências de tempo** neste Edital, no aviso e durante a sessão pública presencial observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF, dessa forma, serão registradas na documentação relativa ao certame.

**3.4** Os trabalhos serão conduzidos por funcionária do SEBRAE/RS, denominada Pregoeira.

#### 4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**4.1** Para participar da presente licitação, as empresas deverão:

a) obter o presente Edital no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br> ou diretamente na sede do SEBRAE/RS na Rua Sete de Setembro, nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, na Gerência de Administração, Logística e Suprimento de segunda a sexta-feira, no horário das 9 horas às 18 horas.

b) É condição essencial na **fase dos lances verbais** que o licitante se faça representar pessoalmente e, ainda, que seu representante comprove os poderes para agir, seja por meio do ato constitutivo, tratando-se de sócio - gerente, ou através de procuração, tratando-se de representante nomeado para tanto, conforme estabelece o item que trata “**Do Credenciamento**” no presente edital.

**4.2** Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

- a) tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d) esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Sistema SEBRAE;
- e) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex- empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;
- f) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

**4.3** Após o encerramento da fase de credenciamento e iniciada a abertura dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos adendos ou acréscimos à documentação e propostas, salvo o critério da Comissão de Licitação, para instruir eventuais impugnações interpostas.

**4.4** Somente poderão participar deste processo as empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

**4.5** Os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços avançados, ficando vedada a apresentação de documentação de empresa subcontratada.

## 5. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS E PROPOSTAS

**5.1** As empresas proponentes deverão apresentar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** e **PROPOSTA COMERCIAL**, em invólucros distintos e fechados, devendo conter, externamente, a indicação do seu conteúdo da seguinte forma:

### ENVELOPE I

#### PROPOSTA COMERCIAL

SEBRAE/PREGÃO Nº 019/2014 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, FORNECIMENTO, ALTERAÇÃO, REEMISSÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES NACIONAIS E INTERNACIONAIS, DE DIÁRIAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM NACIONAIS E INTERNACIONAIS, LOCAÇÃO DE ÔNIBUS E OUTROS VEÍCULOS EM ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL, BEM COMO DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS.

**NOME DA EMPRESA PROPONENTE E CNPJ**

Aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara

### ENVELOPE II

#### DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

SEBRAE/PREGÃO Nº 019/2014 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RESERVA, EMISSÃO, FORNECIMENTO, ALTERAÇÃO, REEMISSÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES NACIONAIS E INTERNACIONAIS, DE DIÁRIAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM NACIONAIS E INTERNACIONAIS, LOCAÇÃO DE ÔNIBUS E OUTROS VEÍCULOS EM ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL, BEM COMO DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS

**NOME DA EMPRESA PROPONENTE E CNPJ**

Aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara

## 6. DO CREDENCIAMENTO

**6.1** No dia, hora e local estipulados no item 3.1, a Comissão de Licitação receberá os envelopes fechados.

**6.2** Somente o representante da empresa devidamente habilitado pelo contrato social, credencial ou procuração específica com firma reconhecida em cartório, exibindo, neste caso o instrumento de mandato e, em ambos os casos, documento de identidade com fé pública, é que poderá exercer as prerrogativas inerentes ao ato público de abertura dos envelopes, inclusive para formulação de ofertas e lances verbais, em nome da empresa licitante.

**6.3** A legitimidade da representação será demonstrada por um dos documentos abaixo relacionados, no seu prazo de validade e abrangência de seu objeto, acompanhado da cédula de identidade ou outro documento de identificação de fé pública do representante:

- a) Documento de constituição da empresa, com a última alteração, quando se tratar de dirigente, sócio, proprietário ou assemelhado da empresa;
- b) Instrumento de mandato particular, assinado por representante legal da empresa, com firma reconhecida em cartório;
- c) Instrumento público por procuração, com poderes específicos à representação da empresa perante a Comissão de Licitação.

**6.4** É condição essencial na **fase dos lances verbais** que o licitante se faça representar **pessoalmente** por meio de seu representante comprovando os poderes para agir.

**6.5** Após o encerramento do prazo para entrega dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação apresentada, salvo, consoante critério da Pregoeira, especialmente para instruir eventuais recursos interpostos.

**6.6** Cada licitante credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder, por todos os atos e efeitos previstos neste Edital, em nome da representada.

**6.7** Não serão aceitas propostas distintas da mesma empresa e nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa na presente licitação, sob pena de exclusão sumária das licitantes representadas.

## 7. DO PROCEDIMENTO

**7.1** Os envelopes I e II serão recebidos pela Comissão de Licitação, no local, dia e hora prevista neste instrumento, não sendo permitida a entrada de licitantes retardatários, salvo como ouvintes. O julgamento das propostas será objetivo, realizado em conformidade com os critérios estabelecidos neste Edital, sendo desclassificadas pela Pregoeira aquelas que não o atendam a contento.

**7.2** Depois de verificado o credenciamento das proponentes, serão abertos os envelopes da Proposta Comercial, classificando as proponentes, e só então, após o decurso da fase dos Lances Verbais, serão abertos os envelopes da Documentação de Habilitação da licitante classificada em primeiro lugar. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e depois de julgados os eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para que a seguinte classificada, uma vez que preencha as condições de habilitação requeridas, seja declarada licitante vencedora, nas condições de sua proposta e nos termos deste instrumento convocatório.

**7.3** Será facultado à Pregoeira inverter o procedimento, abrindo primeiramente a Documentação de Habilitação, habilitando as proponentes, e só depois abrir os envelopes

das Propostas Comerciais das licitantes habilitadas, procedendo-se, na seqüência, a abertura da fase de Lances Verbais. Na reunião de abertura, os documentos serão rubricados em todas as suas folhas pela Pregoeira, Equipe de Apoio e pelos licitantes presentes credenciados ou por comissão por eles nomeada.

**7.4** Realizada a classificação das propostas escritas pela Comissão de Licitação, serão identificadas as propostas que participarão da fase de Lances Verbais conforme previsto neste Edital, sendo facultada à Pregoeira a postergação dos lances, em face de eventuais registros e desclassificação de uma ou mais proponentes. O exame e julgamento das propostas, à critério exclusivo do SEBRAE/RS, poderá decorrer em reunião interna privada, posterior à abertura das propostas a antecedendo a fase de Lances Verbais.

**7.5** A classificação de apenas 02 (duas) propostas de preço não inviabilizará a realização da etapa de lances verbais.

**7.6** Poderão ser desclassificadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte às condições aqui estabelecidas ou, ainda, apresentem quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo ou forma, ou seja, omissas, vagas ou que contemplem vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto neste edital.

**7.7** Após conhecidas as empresas classificadas, iniciar-se-á a etapa de apresentação de Lances Verbais, pelos seus representantes, os quais deverão ser formulados de forma sucessiva, em **valores distintos e decrescentes**.

**7.8** A Pregoeira, objetivando a otimização da etapa de Lances Verbais, poderá estabelecer a cada rodada, o valor mínimo de lance, assim como lhe será facultado reger sobre o tempo máximo de espera (rodada a rodada) para que as proponentes (a cada lance) elaborem seus cálculos para ofertar de seus respectivos lances.

**7.9** A licitante que não apresentar lance em alguma rodada (**se abster**) **não ficará impedida de participar de nova rodada**, caso ocorra. A licitante poderá ainda registrar a sua intenção de “**parar em definitivo**” da fase de Lances Verbais, quando não mais participará das rodadas subseqüentes. Na intenção de “**parar**” poderá a licitante registrar seu “**último preço**”, quando somente neste caso, lhe será facultado dar um lance que não seja superior ao menor lance até ali registrado.

**7.10** Em não havendo mais lances verbais, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, exclusivamente segundo o critério de **MENOR PREÇO**.

**7.11** Não ocorrendo nenhum lance verbal será verificada pela Pregoeira a aceitabilidade das propostas escritas.

**7.12** Em todos os casos será facultada à Pregoeira negociar diretamente com as licitantes em busca da melhor proposta.

**7.13** Se a proposta ou lance de **menor preço** não for aceitável, a Pregoeira examinará a proposta e o lance subseqüente, na ordem de classificação, verificando a sua

aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda o objeto desta licitação.

**7.14** Ocorrendo à situação a que se refere o item anterior, a Pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtida a melhor proposta.

**7.15** Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

**7.16** No caso de empate entre duas ou mais propostas de empresa, a escolha se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro procedimento.

**7.17** Nas licitações será assegurada, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, atendendo o benefício previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

**7.18** Após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte de até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

**7.18.1** A microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, após a solicitação da Pregoeira, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

**7.18.2** Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**7.18.3** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 7.18, será realizado sorteio entre elas, definindo e convocando a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

**7.19** Não havendo adjudicação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da licitante detentora do menor lance.

**7.20** Não será considerado, como critério de classificação e nem de desempate das propostas, qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, sem prejuízo de a proponente poder colocar à disposição do SEBRAE/RS outros serviços e benefícios pertinentes a sua atividade-fim e que não importem em qualquer remuneração.

**7.21** Sendo a licitante desclassificada/inabilitada caberá à Pregoeira convocar o autor do segundo menor lance, observada a ordem de crescente de preço, os autores dos demais lances.



**7.22** Declarado o licitante logrador de êxito no pregão em referência, a Comissão de Licitação encaminhará o processo à autoridade competente (Gerência de Administração, Logística e Suprimento) para aprovação dos atos administrativo-licitatórios, adjudicação e homologação do certame, o que dar-se-á, por fim, em três instâncias de jurisdição administrativa.

**7.23** É facultado à Pregoeira ou Comissão de Licitação decidir por condicionar a habilitação da proponente que lograr êxito na fase de Lances Verbais, em virtude da necessidade da análise mais aprofundada de algum documento habilitatório. Nesta hipótese, a aludida análise se dará posteriormente em sessão privativa da Comissão de Licitação, ficando concluso o julgamento final do certame ao Colegiado Julgador. O mesmo procedimento poderá ser adotado em relação à análise de aspectos técnicos, financeiros, tributários, operacionais ou outros recomendáveis, no caso, atinentes à Proposta Comercial mais bem sucedida na fase de Lances Verbais.

## 8. DA PROPOSTA DE PREÇO

**8.1** A proposta de preço deverá ser elaborada e, posteriormente julgada, com base no **MENOR VALOR POR TRANSAÇÃO PELO ITEM 01 do LOTE 1, não podendo ser inferior ou igual a zero, em reais R\$, no máximo, 2 (duas) casas após a vírgula**, e será obrigatoriamente representada pelo modelo de **PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, desde que atendidas às especificações constantes deste Edital e seus anexos.

Exemplo:

LOTE 1			
Item	Descrição	Quantidade de transação	VALOR POR TRANSAÇÃO (R\$)
1	Transação aérea – Passagem aérea nacional e internacional.	1	Valor ofertado (preencher)
2	Transação terrestre – Locação de veículos, hotel e outros.	1	102% da proposta para o item 1 (não preencher)
3	Transação internacional - Pacotes de viagens internacionais.	1	252% da proposta para o item 1 (não preencher)

IMPORTANTE: Lembramos ao LICITANTE que ao elaborar sua PROPOSTA, deverá preencher o VALOR referente a apenas 1 (uma) transação, conforme tabela acima.

**8.2 O valor ofertado será exclusivamente para o item 1 sendo que os demais itens (02 e 03) que compõem o lote 01 não precisarão ser preenchidos visto que serão calculados aplicando a proporção (percentual) já indicados (tabela acima).**

**8.3** Os valores apresentados na proposta englobam todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto

desta licitação, expressando desde já que não procederemos qualquer reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento.

**8.4** O envelope deverá ser entregue, na forma prevista no item 6.1, contendo as propostas comerciais que deverão ser apresentadas em 01 (uma) via, em papel timbrado ou carimbado com o CNPJ da empresa proponente, rubricadas pelo(s) competente(s) signatário(s) ou pessoa(s) habilitada(s), redigidas de forma clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas e preferencialmente com todas as folhas paginadas.

**8.5** As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

**8.6** A empresa vencedora firmará o contrato com prazo de vigência de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura, podendo, em havendo interesse, ser renovado por iguais períodos até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

**8.7** A elaboração da proposta comercial e viabilização dos recursos técnicos necessários para realização dos cálculos em face da oferta dos lances (durante a sessão presencial) é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo quaisquer reclamações ou solicitações neste sentido.

**8.8** Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

**8.9** A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

**8.10** As propostas deverão compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação pela contratada.

**8.11** No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

**8.12** Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a



compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

## 9. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

**9.1** A (o) Pregoeira (o) ou a Comissão de Licitação além do recebimento e exame dos Documentos de Habilitação e Propostas Comerciais, caberá o julgamento da obediência às condições aqui estabelecidas, bem como em seus anexos, e a decisão quanto a possíveis dúvidas ou omissões acerca do presente instrumento.

**9.2** O julgamento das propostas far-se-á pelo tipo "**Menor Preço**", que deverá ser apresentado em conformidade com o **ANEXO II**. A Comissão de Licitação procederá o julgamento **quem apresentar o menor valor por transação pelo item 01 do lote 01**, indicando como vencedora da presente licitação a proponente que após a fase de lances verbais, apresentar o menor preço.

**9.3** A Pregoeira (o) após os lances verbais declarará vencedor um único proponente para prestação dos serviços.

**9.4** O julgamento das propostas escritas, que antecede o lance verbal, será iniciado imediatamente após a abertura dos envelopes, **procedendo-se à desclassificação das propostas que:**

- a) Não atenderem às condições, especificações e/ou exigências constantes do edital;
- b) Apresentarem preços que exceda a 15% (quinze por cento) da proposta de menor preço.

**9.5** Quando não forem classificadas, no mínimo 03 (três) propostas na forma definida acima na "alínea b", serão classificadas, **desde que atendam as demais condições definidas no edital, a de menor preço e as duas melhores propostas de preços subsequentes.**

**9.6** Quando a proponente detentora de menor preço não se fizer presente por pessoa credenciada, estará extinto seu direito de dar lance e de recorrer, mas poderá ser declarada vencedora se não for registrado lance inferior a sua proposta. Garantindo-se sempre a presença de no mínimo 03 (três) empresas na fase de lances verbais, desde que atendido o disposto na **alínea "a" do item 9.4.**

**9.7** A classificação de apenas 02 (duas) propostas escritas, não inviabilizará a realização da Fase dos Lances Verbais.

**9.8** Na hipótese de inabilitação e/ou desclassificação de todos os licitantes, a Comissão de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá fixar o prazo de até 03 (três) dias para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas que implicaram na inabilitação ou desclassificação.

**9.9** A Comissão de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer momento, solicitar às licitantes informações adicionais sobre as propostas apresentadas. O não atendimento da solicitação no prazo estabelecido poderá implicar na desclassificação do licitante.

**9.10** A Comissão de Licitação poderá, no interesse do SEBRAE/RS, releva omisões puramente formais nas propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixado pela mesma, desde já entendido, salvo diligências cabíveis, que é vedada a inclusão de documentos que deveriam constar no ato de abertura.

**9.11** No caso de empate, a decisão será por sorteio realizado pela Comissão de Licitação.

**9.12** Não serão aceitos, pela Comissão de Licitação, quaisquer documentos que sejam encaminhados após a abertura do certame, **salvo diligências efetuadas pela própria Comissão, com vistas a complementar ou instruir o procedimento licitatório.**

**9.13** A licitante logradora de êxito na fase de lances, poderá, a critério exclusivo do SEBRAE/RS ser convocada pela Pregoeira ou membro de Comissão de Licitação a comprovar a **exequibilidade** de sua proposta, mostrando os motivos que a levaram apresentar e/ou sustentar a viabilidade de sua oferta, mediante a apresentação de documentos que julgar necessário, tais como: práticas de concorrentes, contratos com outros órgãos, planilhas de formação de preços e composição de custos, cotações de fornecedores, comprovação das obrigações tributárias e/ou previdenciárias, etc.

**9.14** Poderão também ser consideradas propostas **inexequíveis** aquelas que, após análise da Comissão de Licitação, forem consideradas insuficientes para suprir a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida e/ou não comprovarem as condições necessárias para a perfeita execução do objeto contratual requerido nesta licitação.

**9.15** Caberá exclusivamente a Pregoeira e/ou membro da Comissão de Licitação a análise e o julgamento da proposta da licitante, podendo a Pregoeira suspender a sessão presencial do certame para que sejam efetuadas diligências e/ou outras providências necessárias para orientar sua decisão final quanto à aceitabilidade das propostas. O ônus da prova de exequibilidade incumbe ao autor da proposta, no prazo a ser estabelecido pela Pregoeira. Caso a licitante, no prazo estabelecido pela Pregoeira, não apresente a documentação requerida, será sumariamente desclassificada do certame.

**9.16** Após analisar a conformidade das propostas com o estabelecido no presente instrumento convocatório, e classificadas segundo a ordem dos valores propostos, após aferição dos preços, inclusive com a eliminação daquelas em que o total proposto configure-se como aviltado e manifestadamente inexequível, será declarada como mais vantajosa a proposta comercial que apresentar o menor preço.

## 10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

**10.1** Os **documentos de habilitação** deverão ser apresentados na forma prevista no item 5.1 do presente Edital, **em versão original ou cópias autenticadas por tabelião**, conforme itens abaixo:

### **10.2. DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**10.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social** em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

**10.2.1.1** No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

**10.2.1.2** O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

**10.2.1.3** O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

**10.2.1.4** Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

### **10.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**10.3.1** Comprovação de aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e **compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação**, através de declaração, sob a forma de Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo razão social, CNPJ e endereço completo da Contratante e da Contratada; data da emissão, nome, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado e não poderá ter data de emissão superior a 180 dias antecedentes da data de abertura.

10.3.1.1 O Atestado de Capacidade Técnica deve ser compatível em características (especificar o tipo/escopo do serviço prestado e que deve ser o mesmo do objeto licitado), quantidades (número de transações igual ou maior que o total estimado) e prazos (contratos de um ano ou mais) com o objeto desta licitação.

10.3.1.2 A comprovação acima referida poderá ser apresentada através da declaração de 01 (um) ou mais clientes, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela licitante, de acordo com o objeto que está sendo licitado neste certame, com descritivo da prestação dos serviços nas áreas objeto deste Edital.

**10.3.2 Comprovante de Registro** válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR, em seu nome.

**10.3.3 Declarações fornecidas pelas companhias aéreas nacionais, que operam em território nacional e/ou internacional**, com obrigatoriedade de apresentação de declarações das companhias TAM, GOL, AVIANCA e AZUL, expedidas, no máximo, com 90 (noventa) dias da data prevista para o recebimento dos envelopes, comprovando que a licitante é possuidora de crédito e encontra-se em situação regular perante as mesmas, em seu nome. Esta certidão também deverá estar válida considerando a validade estipulada pela própria companhia aérea.

**10.3.4** Documento que comprove o credenciamento da empresa junto a International Air Transport Association - IATA; que se emitido em língua estrangeira, deverá ser apresentado conjuntamente com versão em vernáculo firmada por tradutor juramentado, em seu nome.

**10.3.4.1** A empresa que não possuir credenciamento no IATA nos termos previstos no item 10.3.5, ou seja, que operar via agência de viagens consolidadora, deverá apresentar a seguinte documentação, **em seu próprio nome:**

a) Comprovante de Registro válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR.

b) Cópia autenticada do Contrato de fornecimento de passagens aéreas, firmado com a Agência de Viagens Consolidadora com a qual mantém relação comercial.

c) **Declaração solidária da Agência de Viagens CONSOLIDADORA** com firma reconhecida, conforme modelo do **Anexo VII**, acompanhada de credenciamento da CONSOLIDADORA junto a IATA (nos termos do item 10.3.5).

**10.3.4.2** A empresa que não possuir credenciamento no IATA nos termos previstos no item 10.3.5, ou seja, que operar via agência de viagens consolidadora, deverá apresentar a seguinte documentação, no **nome da agência consolidadora:**

a) Declarações fornecidas pelas companhias aéreas nacionais, que operam em território nacional e/ou internacional, com obrigatoriedade de apresentação de declarações das companhias TAM, GOL, AVIANCA e AZUL, expedidas, no máximo, com 90 (noventa) dias da data prevista para o recebimento dos envelopes, comprovando que a agência consolidadora é possuidora de crédito e encontra-se em situação regular perante as mesmas. Esta certidão também deverá estar válida considerando a validade estipulada pela própria companhia aérea.

b) Comprovante de Registro válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR.

**10.3.5. Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, conforme modelo do Anexo III do Edital.

**10.3.6 Declaração de que não emprega menor de idade, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos** conforme modelo do Anexo IV do Edital;

**10.3.7 Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do Anexo V do Edital.

#### **10.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**10.4.1** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica do licitante, emitida até 60 (sessenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

#### **10.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:**

**10.5.1** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

**10.5.2** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**10.5.3** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, do domicílio ou sede da Licitante;

**10.5.4** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

**10.5.5** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

**10.5.6** Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS), com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei;

**10.5.7** Certificado de Regularidade da Situação – CRS, emitido pela Caixa Econômica Federal, que comprove a situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

**10.6** Apenas os documentos emitidos pela internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

**10.7** Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

**10.8** Os documentos e/ou certidões, quando sujeitas ao prazo de validade, só serão aceitos quando ainda não expirado o respectivo prazo.

**10.9** Os documentos apresentados para “habilitação” ficarão anexados ao processo, sendo vedada a possibilidade posterior de retirada ou substituição.

**10.10** O licitante, ao participar do certame, afirma cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal de 1983, responsabilizando-se pela veracidade desta informação.

**10.11** A apresentação da proposta por parte do licitante significa o pleno conhecimento e sua integral concordância com as cláusulas deste edital.

**10.12** Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

**10.13** Todas as Declarações Anexas a este Edital deverão ser preenchidas pela licitante vencedora e encaminhadas ao SEBRAE/RS na forma e prazo previsto neste Edital para encaminhamento dos documentos de habilitação.



## 11. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

**11.1** Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

**11.2 Será julgado inabilitado:**

11.2.1 O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;

11.2.2 O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

**11.3** Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade competente do SEBRAE/RS.

**11.4** Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

**11.5** No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que sejam apresentados todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Autoridade competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06.

11.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 11.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a formalização da contratação, ou revogar/cancelar a licitação.

**11.6** Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

**11.7** Os documentos emitidos através da internet terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

## 12. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

**12.1** Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente pregão presencial deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail [renatabt@sebrae-rs.com.br](mailto:renatabt@sebrae-rs.com.br) no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente.

**12.2** Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.



**12.3** Todas as respostas de questionamentos, alteração e comunicação serão tempestivamente divulgadas pela internet, no site do SEBRAE/RS.

**12.4** Os licitantes devem acessar diariamente os sites citados no item 12.3 para conferência das respostas dos esclarecimentos, resultados de impugnações, recursos e demais informações adicionais e/ou alterações que possam vir a ocorrer. Não será respondido nenhum questionamento em caráter informal.

### **13. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO**

**13.1** Em face do controle da legalidade dos atos administrativos caberá peça de impugnação ao presente Edital, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

**13.2** As respostas às impugnações serão divulgadas na internet, podendo ser consultadas no site eletrônico: <http://www.sebrae-rs.com.br>.

**13.3** A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitos impugnações e recursos fora dos prazos.

**13.4** Os eventuais recursos interpostos terão efeito suspensivo, nos termos do artigo 24 do Regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.

**13.5** Qualquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste Edital deverá ser encaminhada tempestivamente, por escrito e protocolizado na Gerência de Administração, Logística e Suprimento deste SEBRAE/RS aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

**13.6** Decairá do direito de interpor recurso contra as decisões da Comissão de Licitação a proponente que ao final da sessão deixar de registrar em ata o interesse de recorrer, devendo consignar obrigatoriamente os motivos da interposição.

**13.7** Todas as respostas de questionamentos, impugnações, recursos, alterações e comunicações serão divulgadas via internet, no endereço eletrônico citado neste instrumento. As licitantes deverão acessar diariamente o aludido site, para conferência dos julgamentos de impugnações e recursos, verificação das respostas dos questionamentos, informações adicionais, comunicações e alterações que vierem a ocorrer no certame. Não será respondida nenhuma indagação em caráter informal.

**13.8** Os autos do processo, após o efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados. Em situação em que os autos estiverem conclusos não serão disponibilizadas vistas processuais.

**13.9** Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS.

**13.10** Em havendo indeferimento da peça impugnativa ou do recurso (no todo ou em parte), os autos do processo deverão ser submetidos à apreciação da autoridade competente, que, por sua vez, decidirá a respeito do acolhimento da impugnação ou recurso administrativo.

**13.11** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.12** Os recursos interpostos “*não fundamentados*” com fins notadamente de retardar ou frustrar o procedimento licitatório, poderão ser encaminhados ao Ministério Público para oferecimento de denúncia contra a licitante recorrente.

**13.13** Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no site eletrônico disponibilizado neste instrumento.

## **14. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

**14.1** Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à decisão da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que encaminhará a adjudicação do objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada a aprovação, homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. Tais atos administrativos decisórios dar-se-ão junto à Autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS em três instâncias de jurisdição administrativa.

**14.2** O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes da assinatura do contrato, sem que em decorrência desta medida tenha os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

**14.3** A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providências preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na seqüência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

## **15. DO PAGAMENTO, DA CONTRATAÇÃO E INÍCIO DOS SERVIÇOS**

**15.1** O contratante remunerará a contratada apenas pelo regime de Valor por Transação.

**15.2** A contratada se obriga a repassar ao contratante o valor de todas as comissões, descontos, taxas ou qualquer remuneração que vierem a ser pagas pelas companhias

aéreas e demais fornecedores, relativas ao fornecimento das passagens e outros serviços, devendo comprovar documentalmente o montante dessas comissões **apresentando a fatura da companhia aérea junto com as faturas de cobrança sendo que o pagamento está vinculado a apresentação desta fatura.**

**15.3** O **SEBRAE/RS** pagará a empresa contratada da seguinte maneira:

**I – Valores referentes às passagens aéreas nacionais e internacionais e demais serviços:**

a) Condição de pagamento: O pagamento ocorrerá nas datas de 10, 20 e 30 de cada mês através da emissão e entrega de faturas com os respectivos comprovantes de despesas e de solicitações. As faturas obrigatoriamente deverão ser entregues na sede do CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do vencimento e as faturas do dia 10 deverão estar acompanhadas de todos os relatórios citados neste termo de referência. As notas fiscais referentes às transações deverão acompanhar as respectivas faturas. As notas fiscais deverão ter o mês de emissão igual ao mês do pagamento previsto. O Sebrae/RS informará as datas de pagamento e data limite de envio das faturas conforme o ano-calendário vigente.

b) Condição de faturamento: A CONTRATADA deverá emitir as faturas de cobrança referente aos serviços prestados acompanhados dos comprovantes físicos de prestação do serviço, das solicitações e das autorizações do CONTRATANTE. A fatura da CONTRATADA deverá apresentar os seguintes dados: nome da empresa/cia aérea/locadora, data/período da viagem, nome do solicitante, nome do(s) viajante(s), localizador, descrição do serviço e do percurso, número do documento autorizante (SC ou SV) bem como os valores correspondentes, separados em colunas: **valor de tarifa, valor das taxas, valor da tarifa + taxas, valor da transação e valor total.**

c) Forma de Pagamento: Os pagamentos serão creditados em nome da empresa contratada, mediante depósito em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas às condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, assim como no contrato de prestação de serviços.

**15.4** No caso de incorreção nos documentos apresentados ou ausência destes, inclusive nas Notas Fiscais, serão os mesmos devolvidos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**15.5** O pagamento está sujeito, ainda, à situação regular de todos os documentos de Regularidade Fiscal (FGTS, PGFN e INSS).

**15.6** Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

**15.7** Para todas as contratações supramencionadas, ultrapassado o prazo de 60 (sessenta) dias da data de prestação de serviços, não será aceito pela CONTRATANTE a cobrança de qualquer valor, que por erro ou omissão da CONTRATADA, não tenham sido expressos em notas fiscais, quando da prestação dos serviços, independente de eventuais ônus da empresa adjudicada para com terceiros.

**15.8** Durante o decorrer do contrato poderá haver alteração quanto a forma de apresentação das faturas sendo necessário o uso de um Portal do Fornecedor, no qual a CONTRATADA encontrará todos os serviços prestados registrados e para os quais emitirá as notas de cobrança.

**15.8.1** Caso ocorra esta alteração citada no item anterior, a CONTRATADA deverá providenciar as adequações necessárias e receberá todos os treinamentos necessários para uso do Portal do Fornecedor.

**15.9** A fatura referente à prestação de serviço deverá **ser entregues ao gestor do contrato (Área Gelog) com a Sra. Michele Karina Schlabit**, que remeterá a fatura para pagamento.

**15.10** Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

**15.11** **A execução dos serviços e a vigência contratual** terão início com a assinatura do Contrato com **duração de 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado **até 60 (sessenta) meses**, desde que ambas as partes manifestem interesse.

**15.12** Concluída a homologação, a proponente vencedora será convocada e no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da convocação deverá assinar o contrato, que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

**15.13** Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior

**15.14** Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.

**15.15** O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito em anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do Instrumento Contratual, não acarretando quaisquer direitos aos licitantes que acorreram à licitação, seja por lucros cessantes ou quaisquer outras reparações.

## 16. DA SOLICITAÇÃO DE REAJUSTE

**16.1** O valor referente à transação poderá vir a ser corrigido monetariamente, a cada 12 (doze) meses conforme índice do IPCA.

**16.2** Para efeito de eventual pedido de reajuste do valor da transação vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

**16.3** Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

## 17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**17.1** Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

**17.2** As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**17.3** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

**17.4** Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

**17.5** Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

**17.6** As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

**17.7** A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

**17.8** As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**17.9** Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

**17.10** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**17.11** As multas e outras penalidades aplicáveis poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**17.12** Na aplicação das penalidades previstas neste termo e as demais previstas no edital, será considerada pela entidade promotora da licitação motivadamente, a gravidade de falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou contratada, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela licitante.

## **18. DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO**

**18.1** O valor estimado anual para contratação do objeto é de R\$ 4.218.570,76 (quatro milhões duzentos e dezoito mil quinhentos e setenta reais e setenta e seis centavos), inclusos todos os tributos, taxas e encargos incidentes.



## 19. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

**19.1** Em havendo cisão, incorporação ou fusão da futura licitante contratada, a aceitação de qualquer uma destas operações, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

## 20. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

**20.1** A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste Edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

**20.2** A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

## 21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**21.1** As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

**21.2** A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o Edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos. O presente edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

**21.3** É facultado a Pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo a Autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente na proposta.

**21.4** O SEBRAE/RS poderá conferir prazo mínimo de 08 (oito) dias para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.



**21.5** Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas do presente pregão, disponibilizando o conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular o presente pregão, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c) Revogar o presente pregão por motivos de conveniência e oportunidade;
- d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a esta licitação fixando um novo prazo, se for o caso.

**21.6** Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante toda a contratação as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

**21.7** A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

**21.8** Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

**21.9** As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS a todos os interessados.

**21.10** Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

**21.11** Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

## **22. DOS CASOS OMISSOS**

**22.1** Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica (quando

necessário), serão esclarecidas a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

## **23. DOS ANEXOS**

**23.1** Fazem parte integrante do presente Edital, como **ANEXOS**:

**23.1.1** ANEXO I – Termo de Referência.

**23.1.2** ANEXO II – Modelo da Proposta Comercial.

**23.1.3** ANEXO III – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação.

**23.1.4** ANEXO IV – Declaração de menor de idade, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos.

**23.1.5** ANEXO V – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

**23.1.6** ANEXO VI – Minuta de contrato.

**23.1.7** ANEXO VII – Declaração Solidária

Porto Alegre, 27 de junho de 2014.

**ASSINADO ORIGINAL**

**Renata Brito Thiesen Camara**  
**Gerência de Administração, Logística e Suprimento**  
**SEBRAE/RS**

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. Objeto contratual

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos, em conformidade com os termos que integram o presente edital e seus anexos. A agência de viagens, através de suas Lojas e/ou escritórios prestará serviços especializados de:

1.1.1 Fornecimento de passagens aéreas (Estaduais, nacionais e internacionais) com os seguintes compromissos contratuais:

- manter acordos operacionais com as principais companhias aéreas com vista à obtenção de descontos e vantagens ao SEBRAE/RS;
- efetuar pesquisa de voos, tarifas e trechos disponíveis, sempre tarifas net expressamente;
- efetuar pesquisa de horários alternativos para obtenção de descontos mais vantajosos, apresentando, como regra geral, no mínimo, 03 (três) alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta as menores tarifas verificadas no momento da consulta;
- reservar lugares nos voos, primeiramente nas tarifas promocionais sempre com tarifas net (sem comissionamento);
- emitir as passagens aéreas com a comprovação do *voucher/bilhete/e-ticket* sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;
- alterar passagens já emitidas, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver, sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;
- entregar passagens aéreas através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo SEBRAE/RS, contendo a regra tarifária completa por escrito;
- disponibilizar as passagens aéreas (PTA e E-ticket) no sistema (via e-mail), quando se tratar de embarques em outros aeroportos;
- informar aos passageiros o cancelamento e alteração dos voos;
- cancelar passagens aéreas e reembolsar ao SEBRAE/RS os valores devolvidos pelas cias aéreas;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados conforme Edital;
- auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens que eventualmente tenham sido extraviadas pelas Companhias Aéreas;
- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais dos solicitantes. E quando solicitado, auxiliar na tramitação da documentação junto aos Consulados ou órgãos competentes.
- acessar o sistema informatizado de viagens e compras da CONTRATANTE.

- quando for o caso, realizar as cotações em grupo visando a obtenção de descontos nas tarifas;

1.1.2 Hospedagem (nacionais e internacionais), com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de hotel para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta os menores valores verificados no momento da consulta;

- prestar informações sobre a rede hoteleira;

- apresentar tarifas negociadas para hospedagem;

- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;

- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;

- o faturamento de despesas hoteleiras quando solicitadas e aprovadas deverão ser apenas de tarifas e taxas. As despesas extras correrão por conta do hóspede com pagamento direto no check out. Disposições em contrário serão autorizadas pela gestão do contrato.

- efetuar alterações e cancelamento conforme solicitação do Sebrae/RS

- propor alternativas de locais apresentando vantagens;

- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados ao Sebrae/RS conforme Edital.

1.1.3 Alimentação durante a hospedagem, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa e reserva no local de hospedagem para alimentação de grupos, atendendo à especificidade apresentada e conforme disponibilidade do meio de hospedagem apresentando, como regra geral;

- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;

- efetuar o faturamento com custos repassados ao SEBRAE/RS.

- Para efeito de cálculo informamos que este serviço é contratado esporadicamente quando a hospedagem de viajantes individuais ou em grupo tem suas despesas faturadas para o SEBRAE/RS. Estimamos a necessidade deste tipo de contratação em 2 grupos de aproximadamente 30 pessoas ao ano, em âmbito nacional.

1.1.4 Locação de veículos (camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito), com motorista, em âmbito nacional e internacional, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de tarifas, para o período e local solicitados atendendo à especificidade apresentada e conforme disponibilidade; levando em conta os menores valores verificados no momento da pesquisa de preços;

- apresentar, como regra geral, 03 (três) alternativas de orçamento/cotações visando a economicidade; desde que a empresa ofereça veículo com apólice de seguros vigente e atualizada;

- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;

- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;

- encaminhar a lista de passageiros para a empresa contratada;

- efetuar o faturamento apresentando apólice vigente e prestar organização e apoio a traslados com custos repassados ao SEBRAE/RS, conforme Edital.

1.1.5 Locação de veículos (veículos leves), com ou sem motorista, em âmbito nacional fora do Estado do Rio Grande do Sul e internacional, exclusivamente para complementação de viagem, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de tarifas, para o período e local solicitados;
- apresentar, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de orçamento/cotações de mercado; e com cobertura total de seguro, com kilometragem livre e sem cobrança de franquia em caso de sinistros nos veículos locados com motorista;
- orçar reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;
- encaminhar a lista de passageiros;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassado conforme Edital.

1.1.6 Pacotes de Viagens (internacionais) – com os compromissos de:

- efetuar pesquisa para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, 03 (três) alternativas, levando em conta as menores tarifas net possíveis no momento da consulta;
- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida,
- emitir as passagens e contratar os demais serviços ou contratar a operadora, aquela opção que se mostrar mais vantajosa, com a comprovação do *voucher*;
- alterar reservas já emitidas e serviços já contratados, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver;
- entregar os bilhetes/*vouchers* através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo SEBRAE/RS e informar aos passageiros sobre alterações dos voos;
- cancelar e reembolsar os valores dos cancelamentos ao SEBRAE/RS, descontadas as taxas de cancelamento cobradas pelas cias aéreas.
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados ao SEBRAE/RS, conforme Edital.

1.1.7 Outros compromissos contratuais:

- contratar seguro de viagem internacional, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de orçamento/cotações de preços, antecipadamente, sempre com tarifas net (sem comissionamento);
- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais junto aos Consulados ou órgãos competentes;
- prestar informações e quando solicitado providenciar obtenção de vistos consulares, com custos repassados ao SEBRAE/RS, sempre com valores net (sem comissionamento);
- prestar informações sobre os diversos meios de transporte disponíveis em território nacional e internacional;
- atender os empregados e agentes do SEBRAE/RS, em território nacional e internacional, inclusive para obtenção de lugares nos diversos meios de transporte e providenciar conexões em embarques fora do local de origem;
- atender via postos de atendimento, escritórios e/ou balcões de atendimento próprios, conveniados, terceirizados ou associados à licitante, oferecendo aos funcionários e

agentes do SEBRAE/RS quando solicitado, os serviços de: suporte a embarque e desembarque, apoio para despacho da bagagem no check-in, desembaraço de bagagens e outras necessidades dos usuários, nas localidades que ocorrerem, buscando solucionar problemas existentes nos aeroportos. Tais serviços, quando solicitados deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 12,00 (doze reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 22,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por pessoa. Quando tratar-se de solicitação para grupos estes serviços deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 24,00 (vinte e quatro reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 44,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por grupo. Em 2013 não houve solicitação para este serviço.

- disponibilizar e atender em linha telefônica celular e e-mail para contato fora do horário comercial e aos finais de semana e feriados, ou seja, 24 horas, a fim de executar as solicitações para qualquer dos serviços descritos neste Edital e seus anexos, responsabilizando-se pelos custos correspondentes. Esta demanda é esporádica e não dispomos de estimativa.
- contratar tradutores e intérpretes, no exterior, com custos repassados ao SEBRAE/RS;
- contratar serviço de guia especializado;
- efetuar fretamento de helicóptero e aeronave (pequeno e médio porte) em território nacional e internacional;
- todos os outros serviços supracitados e que constituem objeto deste termo devem ser orçados com tarifas net expressamente.

#### 1.1.8 Sistema online de gestão de viagens corporativas tipo Self-booking

**A empresa ofertante deverá disponibilizar para o uso do SEBRAE/RS, sem ônus ao CONTRATANTE, um sistema de viagens corporativas que atenda as seguintes características técnicas:**

- estar completamente implantado em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO. Até a sua implantação, os serviços serão executados, pela CONTRATADA, na forma descrita no item 3.2.
- permitir customização da política de viagens do CONTRATANTE (níveis de aprovações, contagem de prazos, quantidade de orçamentos, etc..) podendo esta ser alterada no decorrer da prestação dos serviços;
- desde o início do contrato, disponibilizar manual do usuário completo e detalhado e posteriormente, conforme adequação da ferramenta, a CONTRATADA deverá customizar este manual para o uso do SEBRAE/RS;
- ter acesso WEB, inclusive pelos equipamentos portáteis, tais como: smartphone, tablet, etc., com login e senha por usuário.
- estar disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, inclusive aos finais de semana e nos feriados, com suporte ao usuário 24 horas por dia.
- a CONTRATADA deverá ter a propriedade ou licença de uso do sistema informatizado a ser disponibilizado para a CONTRATANTE, e por cujas transações deverá ser integralmente responsável;
- a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de atendimento e suporte objetivando a resolução dos eventuais problemas apresentados no sistema;
- possuir comunicação com os portais de todas as Companhias Aéreas Nacionais e das principais Companhias Aéreas Internacionais para cotações e reservas online,



apresentando as mesmas tarifas que são disponibilizadas pelas cias aéreas e todas as tarifas disponíveis no ato da consulta.

- oferecer tarifas net (sem comissionamento ou repasse);
- conter número de solicitação único e sequencial para cada requisição de viagem;
- permitir fazer cotação em tela única (de todos os voos disponíveis no ato da consulta) e reservas online (de todos os voos disponíveis no ato da consulta);
- exibir claramente o número e o local de escalas e conexões;
- permitir a configuração da janela de horários antes e depois do horário de preferência previsto para voo.
- permitir impressão legível de consulta de voos;
- permitir solicitação off-line de voos, hotéis, seguro de viagem, atendimento de aeroporto, locação de veículos e translados;
- permitir customização de usuários (nível de administrador, nível de solicitante, nível de aprovador, no mínimo, sendo que alguns usuários poderão personificar mais de um destes níveis).
- possuir um módulo gestor restrito aos usuários administradores – parte do sistema que gerencia, administra e acompanha todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas, hospedagens e outros serviços correlatos, bem como, credencia os demais usuários solicitantes e autorizadores dos serviços, na medida de suas necessidades;
- permitir o acompanhamento de viagens programadas, inclusive a verificação dos funcionários que estão viajando no momento da consulta, emitindo relatórios diversos, tais como: por local de embarque/desembarque, por data, por centro de custo;
- Permitir e/ou obrigar (conforme política da CONTRATANTE) o preenchimento de justificativa para a escolha das tarifas mais caras.
- permitir solicitações em grupo;
- disponibilizar um campo para inserção obrigatória do número da Solicitação de Viagens (SV). Nota: A SV é o documento oficial que, quando aprovado pelo superior hierárquico, autoriza a viagem do viajante bem como a contratação dos serviços ali descritos;
- permitir carga inicial dos diversos cadastros (entidades, unidades, pessoas, centro de custos, etc.) a ser realizada pela CONTRATADA. Posterior à carga inicial, permitir a atualização diária da base de dados;
- permitir o cadastro das delegações de férias dos superiores hierárquicos responsáveis pelas aprovações;
- permitir a integração de acordos;
- permitir a duplicação de uma solicitação;
- permitir o cancelamento de uma solicitação;
- permitir controle de bilhetes não voados, demonstrando no momento da criação da solicitação os créditos existentes quando houverem;
- permitir o controle de bilhetes cancelados e os valores para reembolso;
- enviar aviso por email de todas as etapas da programação da viagem, tanto para o solicitante, como para o viajante e para os consultores de viagens da CONTRATADA, bem como o bilhete emitido deve ser enviado em anexo para impressão, pois o mesmo irá compor o processo de liberação da fatura correspondente;

- permitir que o resultado da consulta de voos e hotéis, que originou a reserva (e posterior emissão) de um bilhete e/ou de um *voucher*, possa ser visualizados, salvo e impresso, pois o mesmo irá compor o processo de liberação da fatura correspondente;

- permitir ao SEBRAE/RS, no usuário do gestor do contrato, a emissão a qualquer tempo, de relatórios operacionais e de gestão online. Estes relatórios deverão estar disponíveis de forma resumida e analítica por área, por centro de custo, por viajante, por período ou data da viagem, por fornecedor, sempre com subtotais e totais de valores, para apresentar as seguintes informações:

- a) relatório de solicitações no prazo e fora do prazo pelos consultores da Agência;
- b) relatório de passagens aéreas com valores, inclusive economia real e potencial;
- c) relatório de valores das passagens aéreas emitidas junto com as demais três opções mais econômicas disponíveis no ato da emissão;
- d) relatório de solicitações com desvio das políticas;
- e) relatório de tempo de atendimento do consultor;
- f) relatório de produtividade da Agência;
- g) relatório de Bilhetes não voados;
- h) Bilhete cancelados e valores para reembolso;
- i) Bilhetes reemitidos;

- Navegadores compatíveis: Microsoft Internet Explorer 8.0 ou superior e Google Chrome.

- Sistema Operacional dos dispositivos móveis: Android 4, IOS 7, Windowsphone 8.0

- O sistema deve possuir log de operações (processos e tabelas).

- O sistema deve permitir a exportação de relatórios para o formato excel.

- qualquer custo de adaptação das ferramentas informatizadas aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto desse edital e seus anexos é de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para o SEBRAE/RS.

## 2. Motivação/Justificativa

2.1 Atender as demandas de viagens corporativas do Sebrae/RS e proporcionar os deslocamentos necessários, através de prestação de serviços turísticos.

3. Definição das características, especificações, especificidades do objeto contratual e escopo operacional dos trabalhos

### 3.1 Da solicitação dos serviços

3.1.1 A CONTRATADA receberá as solicitações de serviços objeto deste contrato através de correio eletrônico (inicialmente) ou através do sistema de selfbooking.

3.1.1.1 As solicitações dos serviços somente estarão autorizadas para contratação quando houver documento aprovado pelo superior hierárquico da CONTRATANTE respectivo aos serviços solicitados. Os documentos que aprovam a execução dos serviços são: Solicitação de Viagem (SV), Solicitação de Compra (SC) e outros documentos que poderão autorizar e situações as quais serão informados pela gestão do contrato.

3.1.2 As solicitações serão feitas pelos colaboradores à CONTRATADA nos dias úteis, das 9hs às 18hs ininterruptamente.

3.1.3 Eventualmente, as solicitações poderão ser feitas em regime de urgência e fora dos horários normais de atendimento, devendo a CONTRATADA ter estrutura montada para tal atendimento. A CONTRATADA colocará a disposição para todos os usuários do SEBRAE/RS os nomes das pessoas e os meios de contato (telefone celular e e-mail) que serão acionados para o atendimento dessas eventualidades.

3.1.4 O atendimento em regime de urgência e fora dos horários normais deverá ser imediato, porém mediante documento aprovado pelo gestor do contrato e realizado com estrutura própria da CONTRATADA, sendo vedadas as subcontratações.

3.1.5 Enquadram-se nestas situações, as solicitações que ocorrerem aos sábados, domingos, feriados e em dias úteis fora do horário estabelecido no item 3.1.2.

3.1.6 A CONTRATADA não poderá efetivar nenhuma programação de viagem solicitada sem a devida aprovação do superior.

3.1.7 Os bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais cujas solicitações sejam encaminhadas à contratada até às 18 horas deverão obrigatoriamente ser emitidos no mesmo dia.

3.1.7.1 As solicitações encaminhadas após às 18 horas poderão ser emitidas no dia seguinte, à exceção dos casos urgentes e excepcionais que serão comunicados pelo contratante à CONTRATADA, por meio dos canais disponibilizados nos termos do item 3.1.3, para a emissão imediata.

3.1.7.2 Os prazos estipulados no item 3.1.7 e subitem poderão, excepcionalmente, ser alterados, desde que solicitado, tempestivamente e devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

3.2. Até o prazo limite de disponibilização do sistema de gestão de viagens e em casos especiais autorizados pela gestão do contrato, a CONTRATADA deverá prestar atendimento, efetuando cotação, reserva, emissão e entrega de bilhetes eletrônicos (e-ticket) ou não, de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pela CONTRATANTE, conforme orientação descrita abaixo:

a) SEBRAE/RS enviará solicitação de opções de voo por e-mail, informando o trecho desejado, a data e a hora, nome do passageiro;

a.1) Estas informações da alínea a poderão ser solicitadas mediante formulário de autorização de viagens/solicitação de viagem que cairá automaticamente no email da CONTRADADA após a aprovação pelo superior hierárquico;

a.2) O número da SV deverá estar destacado expressamente nos e-mails durante todo o trâmite de aquisição do bilhete.

b) a CONTRATADA efetuará levantamento de todas as companhias aéreas, que operam no trecho solicitado, nacionais e internacionais, inclusive as regionais, e enviará a cotação de preços para esta solicitação, por ordem do menor ao maior preço. Esta cotação deverá conter todos os voos disponíveis com os respectivos horários de partida e chegada, identificar onde há escalas e conexões, classes de tarifas, preços, regra tarifária e demais informações que possam interessar o SEBRAE/RS;

Nota 1: A CONTRATADA deverá efetuar o levantamento de passagens aéreas em classe econômica, salvo disposição em contrário da CONTRATANTE;

Nota 2: A CONTRATADA deverá apresentar, inclusive, as tarifas promocionais e as decorrentes de acordos comerciais;

Nota 3: No caso de não haver disponibilidade, a CONTRATADA deverá apresentar informações sobre outros horários disponíveis, o mais próximo do horário solicitado.

Nota 4: No caso da cidade de origem ou destino possuir mais de um aeroporto o solicitante não houver fixado qual deles deve ser utilizado, a CONTRATADA deverá enviar as opções para todos os aeroportos possíveis, informando que há voos para aeroportos diferentes.

c) o solicitante escolherá a opção mais vantajosa e enviará solicitação de reserva daquele voo;

d) A CONTRATADA providenciará, imediatamente, a reserva solicitada e a enviará ao solicitante;

e) O solicitante enviará autorização para emissão da referida reserva, indicando a preferência de assento;

f) A CONTRATADA providenciará, mediante Solicitação de Viagem aprovada pelo superior hierárquico, a emissão solicitada (com o assento marcado) e enviará o bilhete emitido (*e-ticket*) para o solicitante;

3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua sede no mínimo 01 (um) consultor de viagem para atender o CONTRATANTE ou o número necessário de consultores, desde que atenda plenamente as necessidades e solicitações do SEBRAE/RS dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço para todos os tipos de transações. Pelo número de horas necessário e pelo histórico da prestação deste serviço, estimamos e exigimos no mínimo 01 (um) consultor de viagens em período integral e outro para períodos com demanda maior e para atendimento de grandes grupos. O atendimento deverá ser prestado, preferencialmente, pelo mesmo agente de viagem.

3.4 Os funcionários disponibilizados no item acima deverão desempenhar as atividades de Agente de Viagem (CBO 3548-15), com no mínimo 01 (um) ano de experiência na área de viagens corporativas, sendo um deles com capacidade e experiência em realizar tratativas de viagens internacionais.

#### 3.4.1 Títulos – CBO: 3548-15 – Agente de Viagem

3.4.1.1 Descrição Sumária: Montam e vendem pacotes de produtos e serviços turísticos e organizam eventos sociais, culturais e técnico científicos, dentre outros. Contratam serviços, planejam eventos, promovem e reservam produtos e serviços turísticos e coordenam a realização de eventos.

3.4.1.2 Formação e experiência: O exercício dessas ocupações requer no mínimo ensino médio completo acrescido de cursos de qualificação profissional de curta duração e/ou curso superior em turismo.

#### 3.5 Da remuneração a CONTRATADA

3.5.1 O contratante remunerará a contratada apenas pelo regime de Valor por Transação.

3.5.2 A contratada se obriga a repassar ao contratante o valor de todas as comissões, descontos, taxas ou qualquer remuneração que vierem a ser pagas pelas companhias aéreas e demais fornecedores, relativas ao fornecimento das passagens e outros serviços, devendo comprovar documentalmente o montante dessas comissões **apresentando a fatura da companhia aérea junto com as faturas de cobrança sendo que o pagamento está vinculado a apresentação desta fatura.**

3.5.3 Os valores da transação poderão vir a ser corrigidos monetariamente, a cada 12 (doze) meses conforme o IPCA.

3.5.4 Abaixo segue o histórico com os valores das despesas de viagem relativas aos últimos meses, através de realizações de transações aéreas e terrestres:

Valores dos serviços	Passagem aérea		Locação de ônibus	
	2013	2014	2013	2014
Jan	R\$ 23.591,05	R\$ 98.726,32	R\$ 44.942,19	R\$ 16.188,80
Fev	R\$ 32.609,65	R\$ 120.132,28	R\$ 1.510,26	R\$ -
Mar	R\$ 73.150,32	R\$ 318.237,95	R\$ 10.701,82	R\$ 40.710,00
Abr	R\$ 186.063,34	R\$ 178.695,52	R\$ 68.687,54	R\$ 69.971,70
Mai	R\$ 105.321,88	R\$ 272.846,65	R\$ 47.360,71	R\$ 118.406,59
Jun	R\$ 109.531,07		R\$ 69.073,00	
Jul	R\$ 264.159,91		R\$ 78.470,82	
Ago	R\$ 120.291,85		R\$ 43.028,81	
Set	R\$ 129.639,74		R\$ 97.663,00	
Out	R\$ 94.254,72		R\$ 92.804,69	
Nov	R\$ 252.599,54		R\$ 70.274,97	
Dez	R\$ 172.791,26		R\$ 82.192,92	
Total	R\$ 1.566.017,33		R\$ 708.723,73	

Valores dos serviços	Hotel	
	2013	2014
Jan	R\$ 2.363,10	R\$ 23.913,09
Fev	R\$ 1.339,58	R\$ -
Mar	R\$ 5.712,01	R\$ 86.388,31
Abr	R\$ 22.055,38	R\$ 20.175,72
Mai	R\$ 14.455,52	R\$ 45.194,42

Jun	R\$	19.972,18	
Jul	R\$	70.520,97	
Ago	R\$	23.530,15	
Set	R\$	13.646,45	
Out	R\$	30.445,12	
Nov	R\$	59.084,58	
Dez	R\$	26.813,31	
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>291.951,35</b>	

Nº transações	Passagem aérea		Locação de ônibus		Hotel	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Mês						
Jan	38	31	16	11	3	69
Fev	21	105	3	5	2	0
Mar	64	303	8	9	12	14
Abr	230	206	32	14	37	29
Mai	106	300	22	46	65	97
Jun	144		34		8	
Jul	305		35		76	
Ago	100		31		40	
Set	165		52		20	
Out	113		54		69	
Nov	353		30		116	
Dez	83		50		61	
<b>Total:</b>	<b>1.722</b>		<b>367</b>		<b>509</b>	

Nota: Os valores e quantidades indicados nas tabelas acima incluem diárias/tarifas e taxas.

3.5.4.1 As mencionadas quantias, que envolvem despesas com transporte aéreo, hospedagem e demais serviços correlatos, constituem-se em mera estimativa para os próximos anos em iguais períodos, não estando o SEBRAE/RS obrigado a contratar



integralmente o valor, não podendo tal importância ser exigida, e nem ser considerada como valor de pagamento mínimo, pois a estimativa aqui apresentada poderá sofrer acréscimos ou supressões sem que isso justifique motivo para qualquer indenização ao adjudicatário.

3.5.5 Na elaboração da proposta a proponente deverá considerar que na execução do contrato será considerado para efeito de transações:

a) Aéreo nacional (reserva e emissão de bilhete aéreo ida e volta por uma mesma Cia aérea) - 01 transação aérea;

a.1. Considera-se ida ou volta todo o trecho entre a origem e o destino, independente de existirem conexões, escalas ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea.

b) Aéreo nacional (reserva e emissão de bilhete aéreo somente ida ou somente volta) - 01 transação aérea;

b.1. A emissão de bilhete aéreo de ida e volta por companhias aéreas diferentes será considerada duas transações aéreas.

c) Aéreo nacional (reemissão de bilhete aéreo decorrente de remarcação de bilhete não utilizado/não voado) - 01 transação aérea;

d) Aéreo internacional (reserva e emissão de bilhete aéreo ida e volta por uma mesma Cia aérea) - 01 transação aérea;

d) Aéreo internacional (reemissão de bilhete aéreo decorrente de remarcação de bilhete não utilizado/não voado) - 01 transação aérea;

e) Cancelamento em aéreo nacional ou internacional - não será considerado transação;

f) Pedido de reembolso em aéreo nacional ou internacional – não será considerado transação;

g) Reserva de hotéis, nacionais ou internacionais, solicitação/emissão de voucher – 01 transação terrestre;

h) Locação de veículos fora do RS e translados – 01 transação terrestre;

i) Locação de veículos (camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito) – 01 transação terrestre;

j) Cancelamento ou alteração de datas em operações terrestres (hotéis nacionais, internacionais, locadoras, etc..), não será considerado transação;

k) Passaporte/visto encaminhamento documentação com despachante – 01 transação terrestre;

l) Seguro de viagem – 01 transação terrestre;

m) Pacote de viagem internacional (reserva e emissão de todos serviços com operadora de viagens) – 01 transação internacional;

3.5.6 A proposta deverá incluir as despesas considerando o atendimento de todos os itens deste, inclusive a utilização da ferramenta selfbooking.

#### 4 Prazo, local e condições de entrega ou execução

4.1 O atendimento por parte da CONTRATADA iniciará mediante solicitação do CONTRATANTE.

4.2 Pelos serviços prestados, discriminados neste Termo de Referência, o contratante remunerará a contratada apenas pelo regime de Valor por Transação.

4.3 Sob hipótese alguma o CONTRATANTE poderá ser cobrado por valores referentes a repasses/DU ou comissões.

4.4 A contratada se obriga a repassar ao contratante o valor de todas as comissões, descontos, taxas ou qualquer remuneração que lhe são pagas pelas companhias aéreas e demais fornecedores, relativas ao fornecimento das passagens e outros serviços.

4.5 Os pagamentos serão efetuados da seguinte maneira:

I - Valores referentes às passagens aéreas nacionais e internacionais e aos demais serviços:

a) Condição de pagamento: O pagamento ocorrerá nas datas de 10, 20 e 30 de cada mês através da emissão e entrega de faturas com os respectivos comprovantes de despesas e de solicitações. As faturas obrigatoriamente deverão ser entregues na sede do CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do vencimento e as faturas do dia 10 deverão estar acompanhadas de todos os relatórios citados neste termo de referência. As notas fiscais referentes às transações deverão acompanhar as respectivas faturas. As notas fiscais deverão ter o mês de emissão igual ao mês do pagamento previsto. O Sebrae/RS informará as datas de pagamento e data limite de envio das faturas conforme o ano-calendário vigente.

b) Condição de faturamento: A CONTRATADA deverá emitir as faturas de cobrança referente aos serviços prestados acompanhados dos comprovantes físicos de prestação do serviço, das solicitações e das autorizações do CONTRATANTE. A fatura da CONTRATADA deverá apresentar os seguintes dados: nome da empresa/cia aérea/locadora, data/período da viagem, nome do solicitante, nome do(s) viajante(s), localizador, descrição do serviço e do percurso, número do documento autorizante (SC ou SV) bem como os valores correspondentes, separados em colunas: **valor de tarifa, valor das taxas, valor da tarifa + taxas, valor da transação e valor total.**

c) Forma de Pagamento: Os pagamentos serão creditados em nome da empresa contratada, mediante depósito em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas às condições estabelecidas neste Edital e no contrato de prestação de serviços.

**4.6 No caso de incorreção nos documentos apresentados ou ausência destes, inclusive nas Notas Fiscais, serão os mesmos devolvidos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.**

**4.7 O pagamento está sujeito, ainda, à situação regular de todos os documentos de Regularidade Fiscal (FGTS, PGFN e INSS)**

4.8 Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

**4.9 Para todas as contratações supramencionadas, ultrapassado o prazo de 60 (sessenta) dias da data de prestação de serviços, não será aceito pela CONTRATANTE a cobrança de qualquer valor, que por erro ou omissão da CONTRATADA, não tenham sido expressos em notas fiscais, quando da prestação dos serviços, independente de eventuais ônus da empresa adjudicada para com terceiros.**

4.10 Durante o decorrer do contrato poderá haver alteração quanto a forma de apresentação das faturas sendo necessário o uso de um Portal do Fornecedor, no qual a CONTRATADA encontrará todos os serviços prestados registrados e para os quais emitirá as notas de cobrança.

4.10.1 Caso ocorra esta alteração citada no item anterior, a CONTRATADA deverá providenciar as adequações necessárias e receberá todos os treinamentos necessários para uso do Portal do Fornecedor.

#### 4.11 Cancelamento e reembolso

4.11.1 Na hipótese dos prestadores cancelarem os serviços, por qualquer que seja o motivo, já pagos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se obriga a repassar ao CONTRATANTE, valor equivalente àquele reembolsado pelos PRESTADORES, nos prazos e condições por estes praticados, considerando um prazo máximo de 90 (noventa) dias. Caso a desistência seja motivada pelo CONTRATANTE e em se tratando de passagens aéreas emitidas no Brasil, serão obedecidos os seguintes critérios:

a) Cancelamento de bilhete: O valor da passagem aérea será cobrado pela CONTRATADA e após reembolsado descontando-se as multas de cancelamento;

b) Reembolso: O reembolso será efetuado pela CONTRATADA nos valores e nas condições estabelecidas pelas companhias aéreas, considerando um prazo máximo de 90 dias, sendo descontadas do valor a ser recebido pelo CONTRATANTE as multas por cancelamento e/ou no show cobradas pelas companhias aéreas.

4.11.2 Os valores referentes aos cancelamentos e reembolsos do CONTRATANTE devem ser devolvidos **mensalmente** pela CONTRATADA, considerando as transações deste tipo pagas pela cia aérea no período, acompanhado de relatório das referidas transações:

4.11.3 O reembolso será efetuado na periodicidade estabelecida no item anterior, sempre **até o dia 10 de cada mês**, via depósito em conta corrente bancária do CONTRATANTE. O depósito deverá ser comunicado à gestão do contrato, via envio de cópia do comprovante de depósito para o SEBRAE/RS acompanhado de relatório eletrônico que apresente todas as informações dos valores devolvidos: Cia aérea, número do bilhete, data de emissão do bilhete, rota e classe do voo, nome do passageiro, justificativa, área e/ou centro de custo, número da solicitação de viagem, número da reserva no selfbooking, data de solicitação do reembolso à cia aérea, valor da tarifa, valor da taxa de embarque, valor das taxas e/ou multas cobradas pela cia aérea e valor a devolver com total e acompanhado do comprovante de devolução por parte da companhia aérea para a CONTRATADA.

#### 4.12 Reserva em duplicidade e outras alterações

4.12.1 Na hipótese de “no show”, ou seja, caso o passageiro não compareça para embarque ou não utilize qualquer outro serviço, circunstância essa que gere a cobrança de valores, por parte dos prestadores diretamente à CONTRATADA, o CONTRATANTE assume a obrigação de efetuar o respectivo pagamento para a CONTRATADA.

4.13.2 Quaisquer alterações de reservas, bilhetes aéreos e “vouchers” que provoquem a cobrança de taxa pelos prestadores, as mesmas serão pagas pelo CONTRATANTE, porém as cobranças, fruto de alterações provocadas pela CONTRATADA sem a solicitação do CONTRATANTE, correrão por conta da CONTRATADA.

4.13.3 A CONTRATADA deverá conferir e controlar os bilhetes que foram realmente voados e aqueles que sofreram no show. Os casos de no-show que não forem comunicados pelos viajantes deverá a CONTRATADA, após o período da viagem, solicitar reembolso do bilhete não voado e tomar as providências conforme item 4.11 (Cancelamento e reembolso).

#### 4.14 Programa de Desenvolvimento de Fornecedores

4.14.1 A CONTRATADA deverá aderir e participar do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do CONTRATANTE, visando o aprimoramento dos seus processos

4.15 SLA (*service-level agreement*) é um acordo de nível de serviço de um contrato onde é definido um indicador desejado. Nesse contrato o SLA é definido pelo percentual de atendimentos dentro do prazo.

4.15.1 A CONTRATADA deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço descrito na Tabela abaixo.

2013	Passagem aérea nacional	Locação de veículos	Hotel
Quantidade anual estimada de transações	1722	367	509
Quantidade MÉDIA mensal estimada	144	31	42
Tempo de execução estimado para cada transação (minutos)	18	120	180
Tempo de execução estimado para as transações mensais (minutos)	2583	3670	7635
Tempo de execução estimado para as transações mensais (horas)	43	61	127
<b>Prazo máximo de atendimento (horas corridas)</b>	<b>04 horas</b>	<b>48 horas</b>	<b>24 horas</b>
<b>SLA solicitado</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>

4.15.2 O prazo para execução do serviço terá contagem iniciada a partir do envio do aviso de aprovação do documento específico, por e-mail do sistema ou a partir da liberação dos documentos que aprovam a solicitação por e-mail da gestão do contrato.

4.15.2.1 Em se tratando de passagens aéreas, o prazo para execução do serviço terá contagem iniciada a partir da autorização de emissão enviada pelo viajante e/ou solicitante.

4.15.3 O Acordo de Nível de Serviço para emissão de passagens aéreas nacionais ou internacionais em grupo (dez ou mais pessoas) será de 72 (setenta e duas) horas.

4.15.4 O Acordo de Nível de Serviço para emissão de passagens aéreas internacionais será de 48 (quarenta e oito) horas.

4.15.5 O Acordo de Nível de serviço para demais serviços é de 48 (quarenta e oito) horas.

4.16 Sanções e Multas:

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

4.16.2 Ressarcir ao SEBRAE/RS em eventuais custos decorrentes da necessidade deste recorrer a outras empresas, na eventualidade da licitante não conseguir disponibilizar o(s) serviço(s) objeto deste edital e seus anexos, por sua exclusiva culpa;

4.17 Avaliação da contratada

4.17.1 A CONTRATADA será avaliada periodicamente quanto a prestação do serviço objeto do contrato e considerando o atendimento de todos os itens deste termo, separados em dimensões tais como atendimento, prazo, qualidade, falha, satisfação e outros.

5. Obrigações e responsabilidades da contratada (aspectos operacionais do serviço contratado)

5.1 A prestação dos serviços objeto desta licitação deverá ser iniciada após a assinatura do contrato, mediante solicitação do gestor do contrato.

5.2 Na prestação dos serviços a CONTRATADA deverá observar as especificações técnicas e demais orientações/obrigações descritas no Termo de Referência e demais documentos deste edital.

5.3 Fornecer, sempre que solicitado, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data de emissão das passagens, inclusive mediante informação expedida pelas companhias aéreas, para verificação de valores.

5.4 Manter preposto credenciado não exclusivo, disponível para representá-la na execução do instrumento contratual e para pronto atendimento e/ou reuniões sempre que solicitado, em qualquer horário e para reuniões mensais com no mínimo 4 (quatro) horas de duração para acompanhamento da execução do contrato, para análise das contas e dos relatórios entregues pela CONTRATADA;

5.5 os computadores devem possuir a seguinte especificação mínima para funcionamento dos sistemas SEBRAE: Processador INTEL CORE I5-3470 (3.2 GHZ, 6MB cache) ou outro com velocidade igual ou superior); Memória 4GB; Sistema operacional Windows 8 ou Windows 7.

5.5.1 Utilizar link de internet com mínimo de 10 MB de velocidade;

5.6. Disponibilizar a qualquer momento, informações atualizadas ao CONTRATANTE sobre solicitações recebidas, status de solicitações em andamento e operações já realizadas e executadas;

5.7. Elaborar e disponibilizar mensalmente relatórios detalhados para o uso do SEBRAE/RS, planilhados em excel, impreterivelmente até o dia 10 de cada mês, conforme descrito abaixo e com no mínimo os seguintes dados especificados nos itens:

a) Relatório Hotel - Número da fatura/ordem de serviço, Número da Solicitação de Viagens do hóspede, nome do solicitante, nome do hospede, data de emissão do voucher, localizador, data do check-in e do check-out, nome do hotel, nº de diárias, valor das diárias e das taxas, valor dos extras, valor total, comissões e repasses (quando houver), valor da transação, descrição dos serviços, centro de custo, separado nacional e internacional, por período.

b) Relatório Locação de veículos (camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito)- Número da fatura/ordem de serviço, Número da Solicitação de Missões, nome do solicitante, data da emissão do voucher, nome da empresa contratada, cidade de origem do percurso, cidade de destino do percurso, data de início e de término da viagem, valor total, valor da transação, descrição dos serviços com tipo de veículo e capacidade de passageiros, centro de custo, por período.

c) Relatório bilhetes aéreos – número da fatura, número da SV, número do bilhete, Cia aérea, nome do solicitante, nome do passageiro, data de emissão, data do voo, rota e classe do voo, valor da tarifa, valor da melhor tarifa, taxa de embarque, valor do desconto/incentivo, valor do repasse/DU, valor da transação, valor a pagar, número seqüencial do selfbooking, justificativa (quando não emitido o de menor valor), centro de custo, por período.

d) Relatório Outros – número da fatura/ordem de serviço, data de emissão, solicitante, quantidade, passageiro, área e/ou centro de custo, produto/fornecedor, valor da tarifa, valor de taxas, valor da transação, valor total, por período.

e) Relatório Geral – nº de transações e valor de vendas e de taxas separadas para cada tipo de serviço, nº de transações e valor de vendas e de taxas separadas por prestador de serviço;

f) Relatório de bilhetes emitidos e não utilizados (não voados) com solicitação de reembolso - data de emissão do bilhete, nome da companhia aérea, nome do passageiro,



nome do solicitante, área e/ou centro de custo, número do bilhete, número da SV, número do pedido sequencial no selfbooking, justificativa, trecho, valor da tarifa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados;

g) Relatório de bilhetes reemitidos/alterados - data de emissão do bilhete, nome da companhia aérea, nome do passageiro, nome do solicitante, área e/ou centro de custo, número do bilhete, número da SV, número do pedido sequencial no selfbooking, trecho, valor da tarifa, justificativa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados;

h) Relatório de bilhetes cancelados com solicitação de reembolso - data de emissão do bilhete, *nome da companhia aérea, nome do passageiro, área e/ou centro de custo, número do bilhete*, número da SV, justificativa, número do pedido sequencial no selfbooking, trecho, valor da tarifa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados

i) relatório de indicadores de economia (economia real perdida entre melhor tarifa e a tarifa utilizada) que poderá ser solicitado pela contratante separados por passageiro, por centro de custo/área, por companhia aérea e geral, e dentro de um período determinado;

j) relatório de antecedência de emissão de bilhetes, individual, por centro de custo/área e geral e dentro de um período determinado;

k) relatório de *no-show* ocorrido nos hotéis, individual, por centro de custo e geral, com geração de gráficos. Este relatório deverá conter também a data da entrada no hotel, o nome do hóspede e o solicitante;

l) relatório de acompanhamento de *status* de bilhetes para reembolsos: solicitados, disponíveis e reembolsados à agência e reembolsados ao CONTRATANTE;

m) relatório de penalidades: multas por cancelamento, multas por remarcação, multas por reembolso, *no-show*, individual, por centro de custo, dentro de um período determinado, com geração de gráficos. Este relatório deverá conter também a data da emissão do bilhete, o nome do passageiro, nome do solicitante, centro de custo, número da SV, número do bilhete e o trecho;

n) os relatórios deverão ser apresentados dentro da periodicidade apresentada acima, porém a CONTRATANTE poderá solicitar ainda a inclusão de informações ou a alteração desta periodicidade, conforme seja constatada a necessidade;

o) a CONTRATADA deverá disponibilizar para o CONTRATANTE os relatórios em meio eletrônico, no formato XLS;

p) o fato de o sistema utilizado pela CONTRATADA não gerar todos os relatórios citados neste Edital, não exclui a obrigação de apresentá-los, mesmo que outro sistema seja necessário ou até cadastro/registro manual de informações para apresentação mensal;

q) no caso do sistema de gestão de viagens corporativas permitir a geração de algum relatório indicado neste item 5.7, sendo disponível aos gestores cadastrados fazê-los, a CONTRATADA poderá ser dispensada de sua apresentação, mediante comunicação formal e por escrito bem como aceite da CONTRATANTE.

r) os relatórios serão discutidos e analisados nas reuniões mensais entre preposto da CONTRATADA e gestor da CONTRATANTE.

**5.8 As faturas deverão ser acompanhadas de todos os documentos comprobatórios da solicitação, autorização e aquisição do serviço, com no mínimo os documentos citados nos itens que seguem:**

5.8.1 Locação de ônibus: Solicitação de ônibus/missão, Solicitação de ônibus/missão complementar se houver, e-mail completo com o pedido e a resposta de três orçamentos

de fornecedores com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do fornecedor confirmado a viagem, nota fiscal e apólice: estes dois últimos documentos devem conter a placa do veículo.

5.8.2 Hospedagem: Comunicação Interna ou Proposta ou documento equivalente, SV, e-mail completo com o pedido e a resposta de três orçamentos de fornecedores com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do solicitante autorizando a reserva do hotel escolhido, nota fiscal e voucher por apartamento, detalhamento assinado pelo hóspede e rooming list.

5.8.3 Passagem aérea: SV aprovada, bilhete aéreo com regras tarifárias, e-mail enviando as opções de voo ao solicitante, e-mail com a autorização de emissão pelo solicitante no valor do bilhete, cópia da fatura física emitida pela própria companhia aérea e que conste todas as informações do bilhete emitido e seu valor. Se a fatura enviada pela companhia aérea for eletrônica, a agência de viagens deverá disponibilizar acesso ao sistema das cias aéreas que permita a verificação dos valores faturados/cobrados pela companhia aérea.

5.8.3.1 Alteração de passagem aérea: SV, bilhete original alterado com regras tarifárias, novo bilhete com regras tarifárias, envio de opções de voo, e-mail com a autorização de reemissão do novo bilhete, cópia da fatura física emitida pela própria companhia aérea e que conste todas as informações do bilhete emitido e seu valor. Se a fatura enviada pela companhia aérea for eletrônica, a agência de viagens deverá disponibilizar acesso ao sistema das cias aéreas que permita a verificação dos valores faturados/cobrados pela companhia aérea.

5.8.4 Locação de veículos leves fora do RS – SV, três orçamentos com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do fornecedor confirmado a viagem, detalhamento se houver e nota fiscal

5.8.5 Outros – solicitação aprovada pelo superior hierárquico, três orçamentos com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do solicitante com a escolha do serviço, e-mail com a confirmação dos serviços a serem prestados e nota fiscal.

5.9 Prestar assistência ao Presidente e aos demais Diretores da CONTRATANTE, proporcionando facilidades aos mesmos, tais como, entrega de passagens em domicílio, desembaraço de documentação e “check-in” antecipado, observando regulamentação existente;

5.10. Empenhar-se junto aos prestadores para obter acordos operacionais e benefícios consistentes em descontos nos preços, bônus, e outras vantagens, em nome do CONTRATANTE e ou dos passageiros por ele indicados;

5.11. Utilizar-se de listas de outros prestadores de serviços fornecidas diretamente pelo CONTRATANTE, cujos preços e condições oferecidos sejam mais vantajosos que aqueles oferecidos pelos prestadores sugeridos pela CONTRATADA, considerando o valor da transação à agência;

5.12 Informar a CONTRATANTE as regras tarifárias vigentes nas companhias aéreas, bem como suas alterações;

5.13 Efetuar acompanhamento constante das alterações nas Resoluções e demais instruções determinadas pela ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, MTUR – Ministério do Turismo, ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres e toda a legislação pertinente ao objeto deste contrato, comunicando a CONTRATANTE, imediatamente, as alterações ocorridas e orientando quanto às implicações decorrentes;

5.14 Efetuar acompanhamento constante das alterações nas regras de comissionamento /remuneração das agências de viagens, comunicando à CONTRATANTE, imediatamente, as alterações ocorridas e orientando quanto às implicações decorrentes;

5.15 fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, zelando pela qualidade do mesmo e pela satisfação do público usuário;

5.14 manter, em local seguro, cópias de segurança de todos os arquivos gerados relativos aos serviços de viagens;

5.16 manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas no processo de licitação;

5.17 Responder por quaisquer danos e prejuízos que causar à CONTRATANTE e/ou terceiros, por ação ou omissão de seus empregados e/ou prepostos e/ou terceiros a seu serviço, em decorrência da execução do presente Contrato.

5.18 Os danos e prejuízos ocasionados à CONTRATANTE serão reparados pela CONTRATADA ou seus valores serão descontados na primeira fatura apresentada ou, ainda, nas faturas subsequentes, se o valor da primeira não for suficiente.

5.19 Refazer, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, todo e qualquer serviço que tenha sido reprovado pelo SEBRAE/RS em decorrência de execução irregular da CONTRATADA, não havendo qualquer ônus para a CONTRATANTE e arcando a CONTRATADA com todos os custos envolvidos.

5.20 Com relação à mão-de-obra a ser utilizada:

5.20.1 A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado, todos os documentos referentes ao pagamento das obrigações trabalhistas e das verbas rescisórias, de todos os agentes que tenham atendido solicitações do CONTRATANTE durante a vigência do contrato

5.20.2 A CONTRATANTE tem o direito de recusar o atendimento de profissionais designados pela CONTRATADA e solicitar a substituição do agente, no prazo máximo de 72 horas a contar do pedido formal.

5.21 Com relação ao modo de execução dos serviços:

5.21.1- Responsabilizar-se pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso de projeto, materiais ou processos de execução protegidos por marcas ou patentes, respondendo, neste caso, pessoal e diretamente, por quaisquer indenizações, taxas ou comissões que forem devidas, bem como quaisquer reclamações resultantes do mau uso que deles fizer.

5.21.2 - Facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação de fiscalização da CONTRATANTE e atender prontamente às observações e exigências por ela apresentadas.

5.22 - Pagar à CONTRATANTE o valor que a esta for imposto por força de eventual condenação subsidiária ou solidária, proferida pelo Poder Judiciário, por Juízo Arbitral ou pelas Instâncias administrativas competentes, no que se refere ao inadimplemento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fundiárias (FGTS) para com os empregados da CONTRATADA.

5.22.1 - O referido valor será acrescido de todos os dispêndios envolvidos, tais como, custas judiciais, honorários advocatícios, custos extrajudiciais, juros, dentre outros.

5.23 Observar as normas de política de viagens do CONTRATANTE;

5.24 Prestar serviços de consultoria, através de seu preposto, objetivando melhorar e otimizar o custo global das operações, em conjunto com os responsáveis designados pelo CONTRATANTE;

5.26 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;

5.27 Responsabilizar-se pelos danos causados 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 mesmo;

5.28 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.29 Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no mesmo tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA

5.30 Fornecer treinamento à CONTRATANTE para utilização de seus sistemas informatizados. Este treinamento será realizado nas dependências do SEBRAE/RS em datas a serem estabelecidas e acordadas entre as partes.

5.31 Aplicar trimestralmente uma pesquisa de satisfação de cliente diretamente aos usuários dos serviços. Esta pesquisa deve ser previamente avaliada e validada pela pessoa responsável gestão do contrato.

5.32 Possuir programa contínuo de treinamento e atualização dos seus colaboradores a fim e prestar atendimento com excelência e manter atualizados os conhecimentos técnicos e pertinentes ao serviço objeto deste contrato.

5.33 Refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços rejeitados e/ou executados em discordância com o Contrato.

5.34 As obrigações ora estabelecidas não excluem qualquer outra, porventura aqui não relacionada.

5.35 A CONTRATADA deverá garantir a execução de todos os serviços cuja autorização/liberação para contratação tenha ocorrido até o último dia de vigência do contrato.

5.36 Comunicar a CONTRATANTE a atual forma de tributação e os impostos que estão sujeita a retenção a cada documento fiscal emitido;

5.37 Caso ocorra no decorrer do contrato alteração de enquadramento da empresa, é de responsabilidade da CONTRATADA informar imediatamente a alteração.

5.38 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, cujas obrigações deverá atender prontamente.

## 6. Obrigações do Contratante:

6.1 Designar o interlocutor que será responsável pela coordenação das relações com a CONTRATADA;

6.2 Fornecer treinamento à CONTRATADA para utilização de seus sistemas informatizados;

6.3 Fornecer orientação à CONTRATADA no tocante as Instruções Normativas aplicáveis aos serviços contratados.

6.4 Recusar os profissionais cuja habilitação e experiência profissional julgar inadequadas para o exercício das funções ou que executem trabalho que repute de rendimento ou qualidade não satisfatórios, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA quaisquer ônus decorrentes das Leis Trabalhistas e Previdenciárias, bem como quaisquer outras despesas que de tal fato possa decorrer.

6.5 Acompanhar o cumprimento das cláusulas e condições do presente Contrato, notificando à CONTRATADA qualquer omissão ou irregularidade, porventura constatada durante a execução dos serviços e, fixando prazo, se for o caso, para que a mesma corrija tal irregularidade, ou cumpra a condição contratual infringida sob pena de rescisão do Contrato e de assumir as responsabilidades fixadas em lei ou neste Contrato.

6.6 Acompanhar a execução dos serviços e solucionar quaisquer casos concernentes aos serviços de responsabilidade do SEBRAE/RS

6.7 Sobre a fiscalização

6.7.1 A CONTRATANTE terá o direito de exercer ampla fiscalização sobre a prestação dos serviços objeto do contrato, por intermédio de prepostos seus, devidamente credenciados, aos quais deverá a CONTRATADA facilitar o pleno exercício de suas funções, não importando isso em supressão ou mesmo atenuação das responsabilidades desta, por quaisquer erros, falhas ou omissões ocorridas.

6.7.2 A CONTRATANTE credenciará perante a CONTRATADA um representante investido de plenos poderes para, diretamente ou através de auxiliares, exercer a fiscalização geral e total dos serviços ora contratados, tendo como atribuições precípua as seguintes:

- a) exigir da CONTRATADA a estrita obediência às estipulações do contrato, à documentação a ele anexa, às normas do SEBRAE/RS e à melhor técnica consagrada pelo uso para a execução dos serviços objeto do contrato;
- b) fazer, corrigir, ou refazer trabalhos defeituosos, por conta do SEBRAE/RS, através de terceiros, debitando à CONTRATADA os gastos daí decorrentes, caso essa última não os refaça ou corrija dentro do prazo determinado pela Fiscalização;
- c) recusar os métodos de trabalho que, a seu critério, estejam em desacordo com as exigências e padrões técnicos estipulados pelo contrato;
- d) controlar as condições de trabalho, ajustando com a CONTRATADA as alterações na seqüência da execução que forem consideradas convenientes ou necessárias, e controlar tais condições de modo a exigir desta, na ocorrência de atraso nos serviços, a adoção de regime de trabalho diferente;
- e) dar permanente assistência aos serviços, na interpretação e na solução de problemas surgidos;
- f) encaminhar à CONTRATADA as comunicações que se façam necessárias, com relação aos trabalhos de fiscalização e controle dos serviços;
- g) atestar a execução dos serviços referentes às faturas a serem apresentadas;
- h) sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que, a seu critério, considerar esta medida necessária à boa execução dos mesmos, ou à salvaguarda dos interesses da CONTRATANTE. Quaisquer ônus provenientes dessa rejeição serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

6.7.3 À Fiscalização caberá, ainda, determinar os prazos para cumprimento das exigências feitas.

## 7. Inadimplemento da contratada



7.1 A CONTRATADA será considerada inadimplente na ocorrência de quaisquer dos fatos abaixo discriminados:

- a) inobservância ou cumprimento irregular de quaisquer disposições contidas neste contrato;
- b) desatendimento das determinações regulares da pessoa designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, assim como de seus superiores;
- c) cometimento reiterado de faltas na sua execução, devidamente anotadas pela Fiscalização da CONTRATANTE;
- d) paralisação dos SERVIÇOS, sem justa causa e prévia comunicação a CONTRATANTE;
- e) lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade de conclusão dos SERVIÇOS nos prazos estipulados;
- f) inobservância das especificações técnicas, projetos ou prazos;
- g) atraso nos prazos de início ou conclusão dos SERVIÇOS;
- h) emprego de pessoal inabilitado ou não aceito e/ou não aprovado pela CONTRATANTE.

## 8. Qualificação técnica

8.1 Comprovação de aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e **compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação**, através de declaração, sob a forma de Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo razão social, CNPJ e endereço completo da Contratante e da Contratada; data da emissão, nome, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado e não poderá ter data de emissão superior a 180 dias antecedentes da data de abertura.

8.1.1 O Atestado de Capacidade Técnica deve ser compatível em **características** (especificar o tipo/escopo do serviço prestado e que deve ser o mesmo do objeto licitado), **quantidades** (número de transações igual ou maior que o total estimado) e **prazos** (contratos de um ano ou mais) com o objeto desta licitação.

8.1.2 A comprovação acima referida poderá ser apresentada através da declaração de 01 (um) ou mais clientes, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela licitante, de acordo com o objeto que está sendo licitado neste certame, com descritivo da prestação dos serviços nas áreas objeto deste Edital.

8.2 Comprovante de Registro válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR, em seu nome.

8.3 Declarações fornecidas pelas companhias aéreas nacionais, que operam em território nacional e/ou internacional, com obrigatoriedade de apresentação de declarações das companhias TAM, GOL, AVIANCA e AZUL, expedidas, no máximo, com 90 (noventa) dias da data prevista para o recebimento dos envelopes, comprovando que a licitante é possuidora de crédito e encontra-se em situação regular perante as mesmas, em seu nome. Esta certidão também deverá estar válida considerando a validade estipulada pela própria companhia aérea.

8.4 Documento que comprove o credenciamento da empresa junto a International Air Transport Association - IATA; que se emitido em língua estrangeira, deverá ser

apresentado conjuntamente com versão em vernáculo firmada por tradutor juramentado, em seu nome.

8.4.1 A empresa que não possuir credenciamento no IATA nos termos previstos no item 8.4, ou seja, que operar via agência de viagens consolidadora, deverá apresentar a seguinte documentação, **em seu próprio nome:**

a) Comprovante de Registro válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR.

b) Cópia autenticada do Contrato de fornecimento de passagens aéreas, firmado com a Agência de Viagens Consolidadora com a qual mantém relação comercial.

c) Declaração solidária da Agência de Viagens CONSOLIDADORA com firma reconhecida, conforme modelo do anexo VII do Edital, acompanhada de credenciamento da CONSOLIDADORA junto a IATA (nos termos DO ITEM 8.4).

8.4.2 A empresa que não possuir credenciamento no IATA nos termos previstos no item 8.4, ou seja, que operar via agência de viagens consolidadora, deverá apresentar a seguinte documentação, no **nome da agência consolidadora:**

a) Declarações fornecidas pelas companhias aéreas nacionais, que operam em território nacional e/ou internacional, com obrigatoriedade de apresentação de declarações das companhias TAM, GOL/VARIG, AVIANCA, WEBJET, AZUL e NHT, expedidas, no máximo, com 90 (noventa) dias da data prevista para o recebimento dos envelopes, comprovando que a agência consolidadora é possuidora de crédito e encontra-se em situação regular perante as mesmas. Esta certidão também deverá estar válida considerando a validade estipulada pela própria companhia aérea.

b) Comprovante de Registro válido e vigente no Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no Setor do Turismo – CADASTUR.

## 9. Da proposta/planilha de preço

### 9.1. Lote único

Item	Descrição	Quantidade de transação	VALOR POR TRANSAÇÃO (R\$)
1	<b>Transação aérea – Passagem aérea nacional e internacional.</b>	1	<b>Valor ofertado (preencher)</b>
2	Transação terrestre – Locação de veículos, hotel e outros.	1	102% da proposta para o item 1 (não preencher)
3	Transação internacional - Pacotes de viagens internacionais.	1	252% da proposta para o item 1 (não preencher)

IMPORTANTE: Lembramos ao LICITANTE que ao elaborar sua PROPOSTA, deverá preencher o VALOR referente a apenas 1 (uma) transação, conforme tabela acima.

9.2 Para julgamento será adotado o critério de **MENOR VALOR POR TRANSAÇÃO (R\$) PELO ITEM 01** do LOTE único, não podendo ser inferior ou igual a zero, em reais R\$, no máximo, 2 (duas) casas após a vírgula, e será obrigatoriamente representada pelo modelo

de PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II, desde que atendidas às especificações constantes deste Edital e seus anexos.

**9.3 O valor ofertado será exclusivamente para o item 1 sendo que os demais itens (02 e 03) que compõem o lote único não precisarão ser preenchidos visto que serão calculados aplicando a proporção (percentual) já indicados (tabela item 9.1 deste termo).**

9.4 Os valores apresentados na proposta englobam todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, expressando desde já que não procederemos qualquer reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento.

10. Técnico responsável pela elaboração do Termo de Referência

Michele Karina Schlabitx - Gerência de Administração, Logística e Suprimento

11. Gestor e/ou Fiscalizador e Gerência demandante

Michele Karina Schlabitx – Gestora do Contrato - Gerência de Administração, Logística e Suprimento

Marco Antonio Canfild Grendene – Gerente - Gerência de Administração, Logística e Suprimento

## ANEXO II

### MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXX de 2014

#### Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXX, no Estado de XXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO 019/2014**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. O valor por transação apresentado estabelece o valor pelo qual será firmado o contrato;
3. Atenderemos todas as condições impostas no Edital Pregão Presencial nº 019/2014.

#### Tabela de valores:

Lote 01			
Item	Descrição	Quantidade de transação	VALOR POR TRANSAÇÃO (R\$)
1	Transação aérea – Passagem aérea nacional e internacional.	1	Valor ofertado (preencher)
2	Transação terrestre – Locação de veículos, hotel e outros.	1	102% da proposta para o item 1 (não preencher)
3	Transação internacional - Pacotes de viagens internacionais.	1	252% da proposta para o item 1 (não preencher)

Os valores apresentados na proposta englobam todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, expressando desde já que não procederemos qualquer reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento.

#### **Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).**

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

**ANEXO III**  
**DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS**  
**PARA O PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

Ao  
 SEBRAE/RS  
 Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXX, **DECLARA**, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO PRESENCIAL 019/2014**, que:

**Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante



## ANEXO IV

### DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE, PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO PRESENCIAL 019/2014:**

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes a presente competição e tomado conhecimento integral do teor do Edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos;
- c) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXXXXXX de XXXXXXXXXXXX de 2014.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Assinatura Representante Legal do licitante

**ANEXO V**  
**DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL**

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO PRESENCIAL 019/2014**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução (aquisição de serviços);
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

## ANEXO VI MINUTA DE CONTRATO

CT XXX/0-201X

### MINUTA CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do SEBRAE/RS em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – PREGÃO PRESENCIAL Nº XXX/201X e pelas cláusulas e condições seguintes:

#### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos ao **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Único:** A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de XXXXX nº XXX/201X e seus Anexos, nos Anexos do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

#### DAS OBRIGAÇÕES

**CLÁUSULA SEGUNDA:** São obrigações das partes contratantes:

##### I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços após a assinatura do contrato;
- b) Realizar o atendimento mediante solicitação do **CONTRATANTE**;
- c) Executar a prestação de serviços na forma descrita no Anexo I do presente instrumento;
- d) Fornecer, sempre que solicitado, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data de emissão das passagens, inclusive mediante informação expedida pelas companhias aéreas, para verificação de valores;
- e) Manter preposto credenciado não exclusivo, disponível para representá-la na execução do instrumento contratual e para pronto atendimento e/ou reuniões sempre que solicitado, em qualquer horário e para reuniões mensais com no mínimo 4 (quatro) horas de duração para acompanhamento da execução do contrato, para análise das contas e dos relatórios entregues pela **CONTRATADA**;
- f) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços objeto deste contrato;
- g) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- h) Apresentar, sempre que solicitado, todos os documentos referentes ao pagamento das obrigações trabalhistas e das verbas rescisórias, de todos os agentes que tenham atendido solicitações do **CONTRATANTE** durante a vigência do contrato;
- i) Respeitar as regras de confidencialidade e de sigilo de informações obtidas na prestação de serviços, sob pena de responsabilização na forma prescrita na legislação;
- j) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;

- k) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- l) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

## II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços objeto do presente contrato;
- b) Designar o interlocutor que será responsável pela coordenação das relações com a **CONTRATADA**;
- c) Fornecer treinamento à **CONTRATADA** para utilização de seus sistemas informatizados;
- d) Fornecer orientação à **CONTRATADA** no tocante as Instruções Normativas aplicáveis aos serviços contratados.
- e) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- f) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade, falta disciplinar, manifesta ineficiência ou comportamento incompatível com o serviço, a fim de que, apurada a procedência, sejam tomadas as devidas providências.

## **CLÁUSULA TERCEIRA:** São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Recusar o atendimento de profissionais designados pela **CONTRATADA** e solicitar a substituição do agente. Neste caso, o agente deverá ser substituído no prazo máximo de 72 horas, contadas do pedido formal;
- d) Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- e) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

## **DOS VALORES**

**CLÁUSULA QUARTA:** Pela prestação de serviços objeto do presente instrumento, o **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** apenas pelo regime de Valor por Transação e da seguinte maneira:

- a) Condição de pagamento: O pagamento ocorrerá nas datas de 10, 20 e 30 de cada mês através da emissão e entrega de faturas com os respectivos comprovantes de despesas e de solicitações. As faturas obrigatoriamente deverão ser entregues na sede do **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data do vencimento e as faturas do dia 10 deverão estar acompanhadas de todos os relatórios citados neste termo de referência. As notas fiscais referentes às transações deverão acompanhar as respectivas faturas. As notas fiscais deverão ter o mês de emissão igual ao mês do pagamento previsto. O **CONTRATANTE** informará as datas de pagamento e data limite de envio das faturas conforme o ano-calendário vigente.
- b) Condição de faturamento: A **CONTRATADA** deverá emitir as faturas de cobrança referente aos serviços prestados acompanhados dos comprovantes físicos de prestação do serviço, das solicitações e das autorizações do **CONTRATANTE**. A fatura da

CONTRATADA deverá apresentar os seguintes dados: nome da empresa/cia aérea/locadora, data/período da viagem, nome do solicitante, nome do(s) viajante(s), localizador, descrição do serviço e do percurso, número do documento autorizante (SC ou SV) bem como os valores correspondentes, separados em colunas: **valor de tarifa, valor das taxas, valor da tarifa + taxas, valor da transação e valor total.**

c) As faturas deverão **ser entregues ao gestor do contrato.**

d) Forma de Pagamento: Os pagamentos serão creditados em nome da **CONTRATADA**, mediante depósito em conta corrente por ela indicada, uma vez satisfeitas às condições estabelecidas, e sofrerão as retenções dos tributos, conforme legislação vigente.

**§ 1º:** Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja e, sob hipótese alguma, o CONTRATANTE poderá ser cobrado por valores referentes a repasses/DU ou comissões.

**§ 2º:** O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

**§ 3º:** A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

**§ 4º:** A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ e número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

**§ 5º:** A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo xml deverá ser enviado para o e-mail [protocolo@sebrae-rs.com.br](mailto:protocolo@sebrae-rs.com.br).

**A/C Nome do Gestor do contrato – GELOG - SEBRAE/RS**  
**Rua Sete de Setembro, 555 – Centro**  
**Porto Alegre/RS - 90.010-190**

**§ 6º:** Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

**§ 7º:** No caso de incorreção nos documentos apresentados ou ausência destes, inclusive nas Notas Fiscais, serão os mesmos devolvidos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**§ 8º:** Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão ultrapassar o montante de **R\$ XXXXXXXX** durante a vigência do presente instrumento.

**§ 9º:** Decorrido o período de 12 (doze) meses da prestação dos serviços, o valor da transação poderá ser corrigido com base na variação acumulada do IPCA/IBGE dos últimos 12 (doze) meses.

**CLÁUSULA QUINTA:** Para todas as contratações supramencionadas, ultrapassado o prazo de 60 (sessenta) dias da data de prestação de serviços, não será aceito pela CONTRATANTE a cobrança de qualquer valor, que por erro ou omissão da CONTRATADA, não tenham sido expressos em notas fiscais, quando da prestação dos serviços, independente de eventuais ônus da empresa adjudicada para com terceiros.



**CLÁUSULA SEXTA:** A **CONTRATADA** deverá repassar ao **CONTRATANTE** o valor de todas as comissões, descontos, taxas ou qualquer remuneração que vierem a ser pagas pelas companhias aéreas e demais fornecedores, relativas ao fornecimento das passagens e outros serviços, devendo comprovar documentalmente o montante dessas comissões apresentando a fatura da companhia aérea junto com as faturas de cobrança, sob pena de não recebimento do valor devido até a data do cumprimento da obrigação.

**CLÁUSULA SÉTIMA:** Nos valores cobrados pelos serviços objeto do presente instrumento estão incluídas todas as despesas com mão-de-obra, deslocamento, ferramentas, sistemas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

## **DAS RESPONSABILIDADES**

**CLÁUSULA OITAVA:** A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do trânsito em julgado da decisão condenatória, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e correção monetária.

## **DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO**

**CLÁUSULA NONA:** A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

§ 1º: Por este instrumento a **CONTRATADA** está autorizada a subcontratar os serviços os serviços abaixo elencados:

- Entregar passagens aéreas através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo **CONTRATANTE**, contendo a regra tarifária completa por escrito;

- Entregar os bilhetes/vouchers dos pacotes de viagens internacionais através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo **CONTRATANTE** e informar aos passageiros sobre alterações dos voos;
- Atender via postos de atendimento, escritórios e/ou balcões de atendimento próprios, conveniados, terceirizados ou associados à licitante, oferecendo aos funcionários e agentes do **CONTRATANTE** quando solicitado, os serviços de: suporte a embarque e desembarque, apoio para despacho da bagagem no check-in, desembarço de bagagens e outras necessidades dos usuários, nas localidades que ocorrerem, buscando solucionar problemas existentes nos aeroportos. Tais serviços, quando solicitados deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 12,00 (doze reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 22,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por pessoa. Quando tratar-se de solicitação para grupos estes serviços deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 24,00 (vinte e quatro reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 44,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por grupo.

**§ 2º:** A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

## DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA DÉCIMA:** O presente contrato de prestação de serviços entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará até o dia **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

## DOS ADITAMENTOS

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:** O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

## DA DENÚNCIA

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:** Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

## DA RESCISÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

## DAS SANÇÕES

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:** Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

**Parágrafo Único:** As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

**Parágrafo Único:** Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** A **CONTRATADA** deverá ressarcir ao **CONTRATANTE** de eventuais custos decorrentes da necessidade deste recorrer a outras empresas, quando a **CONTRATADA**, por sua exclusiva culpa, não disponibilizar os serviços objeto deste instrumento no prazo previsto.

**Parágrafo Único:** Ocorrendo o disposto no caput, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:** Caso haja a desistência da **CONTRATADA** na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA:** Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

**§ 1º:** As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

**§ 2º:** A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA:** As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA:** Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

## DO ACOMPANHAMENTO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA:** O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de XXXXX do **CONTRATANTE**, através de seu (ua) funcionário (a) **XXXXX**, Gestor (a) do Contrato, o (a) qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta deste (a) funcionário (a), por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

## DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**VIGÉSIMA SEGUNDA:** Durante o decorrer do contrato poderá haver alteração quanto a forma de apresentação das faturas, sendo necessário, neste caso, o uso de um Portal do Fornecedor, no qual a **CONTRATADA** encontrará todos os serviços prestados registrados e para os quais emitirá as notas de cobrança.

**Parágrafo Único:** Ocorrendo a alteração, a **CONTRATADA** deverá providenciar as adequações necessárias, sem custo ao **CONTRATANTE**, e receberá todos os treinamentos necessários para uso do Portal do Fornecedor.

## DOS CASOS OMISSOS

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA:** Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto incorrente vínculo desta natureza.

## DO FORO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA:** Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

**CONTRATADA**

**CONTRATANTE**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ANEXO I (da minuta de contrato)

1. Prestação de serviços de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos.

**1.1. A agência de viagens, através de suas Lojas e/ou escritórios prestará serviços especializados de:**

1.1.1 Fornecimento de passagens aéreas (Estaduais, nacionais e internacionais) com os seguintes compromissos contratuais:

- manter acordos operacionais com as principais companhias aéreas com vista à obtenção de descontos e vantagens ao SEBRAE/RS;
- efetuar pesquisa de voos, tarifas e trechos disponíveis, sempre tarifas net expressamente;
- efetuar pesquisa de horários alternativos para obtenção de descontos mais vantajosos, apresentando, como regra geral, no mínimo, 03 (três) alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta as menores tarifas verificadas no momento da consulta;

- reservar lugares nos voos, primeiramente nas tarifas promocionais sempre com tarifas net (sem comissionamento);
- emitir as passagens aéreas com a comprovação do *voucher/bilhete/e-ticket* sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;
- alterar passagens já emitidas, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver, sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;
- entregar passagens aéreas através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo SEBRAE/RS, contendo a regra tarifária completa por escrito;
- disponibilizar as passagens aéreas (PTA e E-ticket) no sistema (via e-mail), quando se tratar de embarques em outros aeroportos;
- informar aos passageiros o cancelamento e alteração dos voos;
- cancelar passagens aéreas e reembolsar ao SEBRAE/RS os valores devolvidos pelas cias aéreas;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados conforme Edital;
- auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens que eventualmente tenham sido extraviadas pelas Companhias Aéreas;
- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais dos solicitantes. E quando solicitado, auxiliar na tramitação da documentação junto aos Consulados ou órgãos competentes.
- acessar o sistema informatizado de viagens e compras da CONTRATANTE.
- quando for o caso, realizar as cotações em grupo visando a obtenção de descontos nas tarifas;

#### 1.1.2 Hospedagem (nacionais e internacionais), com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de hotel para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta os menores valores verificados no momento da consulta;
- prestar informações sobre a rede hoteleira;
- apresentar tarifas negociadas para hospedagem;
- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;
- o faturamento de despesas hoteleiras quando solicitadas e aprovadas deverão ser apenas de tarifas e taxas. As despesas extras correrão por conta do hóspede com pagamento direto no check out. Disposições em contrário serão autorizadas pela gestão do contrato.
- efetuar alterações e cancelamento conforme solicitação do Sebrae/RS
- propor alternativas de locais apresentando vantagens;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados ao Sebrae/RS conforme Edital.

#### 1.1.3 Alimentação durante a hospedagem, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa e reserva no local de hospedagem para alimentação de grupos, atendendo à especificidade apresentada e conforme disponibilidade do meio de hospedagem apresentando, como regra geral;
  - orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
  - efetuar o faturamento com custos repassados ao SEBRAE/RS.
- Para efeito de cálculo informamos que este serviço é contratado esporadicamente quando a hospedagem de viajantes individuais ou em grupo tem suas despesas faturadas para o SEBRAE/RS. Estimamos a necessidade deste tipo de contratação em 2 grupos de aproximadamente 30 pessoas ao ano, em âmbito nacional.



1.1.4 Locação de veículos (camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito), com motorista, em âmbito nacional e internacional, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de tarifas, para o período e local solicitados atendendo à especificidade apresentada e conforme disponibilidade; levando em conta os menores valores verificados no momento da pesquisa de preços;
- apresentar, como regra geral, 03 (três) alternativas de orçamento/cotações visando a economicidade; desde que a empresa ofereça veículo com apólice de seguros vigente e atualizada;
- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;
- encaminhar a lista de passageiros para a empresa contratada;
- efetuar o faturamento apresentando apólice vigente e prestar organização e apoio a traslados com custos repassados ao SEBRAE/RS, conforme Edital.

1.1.5 Locação de veículos (veículos leves), com ou sem motorista, em âmbito nacional fora do Estado do Rio Grande do Sul e internacional, exclusivamente para complementação de viagem, com os seguintes compromissos contratuais:

- efetuar pesquisa de tarifas, para o período e local solicitados;
- apresentar, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de orçamento/cotações de mercado; e com cobertura total de seguro, com kilometragem livre e sem cobrança de franquia em caso de sinistros nos veículos locados com motorista;
- orçar reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do *voucher*;
- encaminhar a lista de passageiros;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassado conforme Edital.

1.1.6 Pacotes de Viagens (internacionais) – com os compromissos de:

- efetuar pesquisa para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, 03 (três) alternativas, levando em conta as menores tarifas net possíveis no momento da consulta;
- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida,
- emitir as passagens e contratar os demais serviços ou contratar a operadora, aquela opção que se mostrar mais vantajosa, com a comprovação do *voucher*;
- alterar reservas já emitidas e serviços já contratados, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver;
- entregar os bilhetes/*vouchers* através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pelo SEBRAE/RS e informar aos passageiros sobre alterações dos voos;
- cancelar e reembolsar os valores dos cancelamentos ao SEBRAE/RS, descontadas as taxas de cancelamento cobradas pelas cias aéreas.
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados ao SEBRAE/RS, conforme Edital.

1.1.7 Outros compromissos contratuais:

- contratar seguro de viagem internacional, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de orçamento/cotações de preços, antecipadamente, sempre com tarifas net (sem comissionamento);
- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais junto aos Consulados ou órgãos competentes;

- prestar informações e quando solicitado providenciar obtenção de vistos consulares, com custos repassados ao SEBRAE/RS, sempre com valores net (sem comissionamento);
- prestar informações sobre os diversos meios de transporte disponíveis em território nacional e internacional;
- atender os empregados e agentes do SEBRAE/RS, em território nacional e internacional, inclusive para obtenção de lugares nos diversos meios de transporte e providenciar conexões em embarques fora do local de origem;
- atender via postos de atendimento, escritórios e/ou balcões de atendimento próprios, conveniados, terceirizados ou associados à licitante, oferecendo aos funcionários e agentes do SEBRAE/RS quando solicitado, os serviços de: suporte a embarque e desembarque, apoio para despacho da bagagem no check-in, desembaraço de bagagens e outras necessidades dos usuários, nas localidades que ocorrerem, buscando solucionar problemas existentes nos aeroportos. Tais serviços, quando solicitados deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 12,00 (doze reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 22,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por pessoa. Quando tratar-se de solicitação para grupos estes serviços deverão ser prestados ao custo máximo de R\$ 24,00 (vinte e quatro reais) no Aeroporto Internacional Salgado Filho e a R\$ 44,00 (vinte e dois reais) nos demais aeroportos das capitais estaduais e Distrito Federal, por grupo. Em 2013 não houve solicitação para este serviço.
- disponibilizar e atender em linha telefônica celular e e-mail para contato fora do horário comercial e aos finais de semana e feriados, ou seja, 24 horas, a fim de executar as solicitações para qualquer dos serviços descritos neste Edital e seus anexos, responsabilizando-se pelos custos correspondentes. Esta demanda é esporádica e não dispomos de estimativa.
- contratar tradutores e intérpretes, no exterior, com custos repassados ao SEBRAE/RS;
- contratar serviço de guia especializado;
- efetuar fretamento de helicóptero e aeronave (pequeno e médio porte) em território nacional e internacional;
- todos os outros serviços supracitados e que constituem objeto deste termo devem ser orçados com tarifas net expressamente.

## **2. SISTEMA ONLINE DE GESTÃO DE VIAGENS CORPORATIVAS TIPO SELF-BOOKING**

### **2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para o uso do SEBRAE/RS, sem ônus ao CONTRATANTE, um sistema de viagens corporativas que atenda as seguintes características técnicas:**

- estar completamente implantado em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO. Até a sua implantação, os serviços serão executados, pela CONTRATADA, na forma descrita no item 3.2.
- permitir customização da política de viagens do CONTRATANTE (níveis de aprovações, contagem de prazos, quantidade de orçamentos, etc..) podendo esta ser alterada no decorrer da prestação dos serviços;
- desde o início do contrato, disponibilizar manual do usuário completo e detalhado e posteriormente, conforme adequação da ferramenta, a CONTRATADA deverá customizar este manual para o uso do SEBRAE/RS;
- ter acesso WEB, inclusive pelos equipamentos portáteis, tais como: smartphone, tablet, etc., com login e senha por usuário.
- estar disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, inclusive aos finais de semana e nos feriados, com suporte ao usuário 24 horas por dia.
- a CONTRATADA deverá ter a propriedade ou licença de uso do sistema informatizado a ser disponibilizado para a CONTRATANTE, e por cujas transações deverá ser integralmente responsável;

- a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de atendimento e suporte objetivando a resolução dos eventuais problemas apresentados no sistema;
- possuir comunicação com os portais de todas as Companhias Aéreas Nacionais e das principais Companhias Aéreas Internacionais para cotações e reservas online, apresentando as mesmas tarifas que são disponibilizadas pelas cias aéreas e todas as tarifas disponíveis no ato da consulta.
- oferecer tarifas net (sem comissionamento ou repasse):
  - conter número de solicitação único e sequencial para cada requisição de viagem;
  - permitir fazer cotação em tela única (de todos os voos disponíveis no ato da consulta) e reservas online (de todos os voos disponíveis no ato da consulta);
  - exibir claramente o número e o local de escalas e conexões;
  - permitir a configuração da janela de horários antes e depois do horário de preferência previsto para voo.
  - permitir impressão legível de consulta de voos;
  - permitir solicitação off-line de voos, hotéis, seguro de viagem, atendimento de aeroporto, locação de veículos e traslados;
  - permitir customização de usuários (nível de administrador, nível de solicitante, nível de aprovador, no mínimo, sendo que alguns usuários poderão personificar mais de um destes níveis).
- possuir um módulo gestor restrito aos usuários administradores – parte do sistema que gerencia, administra e acompanha todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas, hospedagens e outros serviços correlatos, bem como, credencia os demais usuários solicitantes e autorizadores dos serviços, na medida de suas necessidades;
- permitir o acompanhamento de viagens programadas, inclusive a verificação dos funcionários que estão viajando no momento da consulta, emitindo relatórios diversos, tais como: por local de embarque/desembarque, por data, por centro de custo;
- Permitir e/ou obrigar (conforme política da CONTRATANTE) o preenchimento de justificativa para a escolha das tarifas mais caras.
- permitir solicitações em grupo;
- disponibilizar um campo para inserção obrigatória do número da Solicitação de Viagens (SV). Nota: A SV é o documento oficial que, quando aprovado pelo superior hierárquico, autoriza a viagem do viajante bem como a contratação dos serviços ali descritos;
- permitir carga inicial dos diversos cadastros (entidades, unidades, pessoas, centro de custos, etc.) a ser realizada pela CONTRATADA. Posterior à carga inicial, permitir a atualização diária da base de dados;
- permitir o cadastro das delegações de férias dos superiores hierárquicos responsáveis pelas aprovações;
- permitir a integração de acordos;
- permitir a duplicação de uma solicitação;
- permitir o cancelamento de uma solicitação;
- permitir controle de bilhetes não voados, demonstrando no momento da criação da solicitação os créditos existentes quando houverem;
- permitir o controle de bilhetes cancelados e os valores para reembolso;
- enviar aviso por email de todas as etapas da programação da viagem, tanto para o solicitante, como para o viajante e para os consultores de viagens da CONTRATADA, bem como o bilhete emitido deve ser enviado em anexo para impressão, pois o mesmo irá compor o processo de liberação da fatura correspondente;
- permitir que o resultado da consulta de voos e hotéis, que originou a reserva (e posterior emissão) de um bilhete e/ou de um *voucher*, possa ser visualizados, salvo e impresso, pois o mesmo irá compor o processo de liberação da fatura correspondente;
- permitir ao SEBRAE/RS, no usuário do gestor do contrato, a emissão a qualquer tempo, de relatórios operacionais e de gestão online. Estes relatórios deverão estar disponíveis de forma resumida e analítica por área, por centro de custo, por viajante, por

período ou data da viagem, por fornecedor, sempre com subtotais e totais de valores, para apresentar as seguintes informações:

- a) relatório de solicitações no prazo e fora do prazo pelos consultores da Agência;
- b) relatório de passagens aéreas com valores, inclusive economia real e potencial;
- c) relatório de valores das passagens aéreas emitidas junto com as demais três opções mais econômicas disponíveis no ato da emissão;
- d) relatório de solicitações com desvio das políticas;
- e) relatório de tempo de atendimento do consultor;
- f) relatório de produtividade da Agência;
- g) relatório de Bilhetes não voados;
- h) Bilhete cancelados e valores para reembolso;
- i) Bilhetes reemitidos;

- Navegadores compatíveis: Microsoft Internet Explorer 8.0 ou superior e Google Chrome.

- Sistema Operacional dos dispositivos móveis: Android 4, IOS 7, Windowsphone 8.0

- O sistema deve possuir log de operações (processos e tabelas).

- O sistema deve permitir a exportação de relatórios para o formato excel.

- qualquer custo de adaptação das ferramentas informatizadas aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto desse edital e seus anexos é de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para o SEBRAE/RS.

### 3. Definição das características, especificações, especificidades do objeto contratual e escopo operacional dos trabalhos:

#### 3.1 Da solicitação dos serviços:

3.1.1 A CONTRATADA receberá as solicitações de serviços objeto deste contrato através de correio eletrônico (inicialmente) ou através do sistema de selfbooking.

3.1.1.1 As solicitações dos serviços somente estarão autorizadas para contratação quando houver documento aprovado pelo superior hierárquico da CONTRATANTE respectivo aos serviços solicitados. Os documentos que aprovam a execução dos serviços são: Solicitação de Viagem (SV), Solicitação de Compra (SC) e outros documentos que poderão autorizar e situações as quais serão informados pela gestão do contrato.

3.1.2 As solicitações serão feitas pelos colaboradores à CONTRATADA nos dias úteis, das 9hs às 18hs ininterruptamente.

3.1.3 Eventualmente, as solicitações poderão ser feitas em regime de urgência e fora dos horários normais de atendimento, devendo a CONTRATADA ter estrutura montada para tal atendimento. A CONTRATADA colocará a disposição para todos os usuários do SEBRAE/RS os nomes das pessoas e os meios de contato (telefone celular e e-mail) que serão acionados para o atendimento dessas eventualidades.

3.1.4 O atendimento em regime de urgência e fora dos horários normais deverá ser imediato, porém mediante documento aprovado pelo gestor do contrato e realizado com estrutura própria da CONTRATADA, sendo vedadas as subcontratações.

3.1.5 Enquadram-se nestas situações, as solicitações que ocorrerem aos sábados, domingos, feriados e em dias úteis fora do horário estabelecido no item 3.1.2.

3.1.6 A CONTRATADA não poderá efetivar nenhuma programação de viagem solicitada sem a devida aprovação do superior.

3.1.7 Os bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais cujas solicitações sejam encaminhadas à contratada até às 18 horas deverão obrigatoriamente ser emitidos no mesmo dia.

3.1.7.1 As solicitações encaminhadas após às 18 horas poderão ser emitidas no dia seguinte, à exceção dos casos urgentes e excepcionais que serão comunicados pelo contratante à CONTRATADA, por meio dos canais disponibilizados nos termos do item 3.1.3, para a emissão imediata.



3.1.7.2 Os prazos estipulados no item 3.1.7 e subitem poderão, excepcionalmente, ser alterados, desde que solicitado, tempestivamente e devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.

3.2. Até o prazo limite de disponibilização do sistema de gestão de viagens e em casos especiais autorizados pela gestão do contrato, a CONTRATADA deverá prestar atendimento, efetuando cotação, reserva, emissão e entrega de bilhetes eletrônicos (e-ticket) ou não, de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pela CONTRATANTE, conforme orientação descrita abaixo:

a) SEBRAE/RS enviará solicitação de opções de voo por e-mail, informando o trecho desejado, a data e a hora, nome do passageiro;

a.1) Estas informações da alínea a poderão ser solicitadas mediante formulário de autorização de viagens/solicitação de viagem que cairá automaticamente no email da CONTRATADA após a aprovação pelo superior hierárquico;

a.2) O número da SV deverá estar destacado expressamente nos e-mails durante todo o trâmite de aquisição do bilhete.

b) a CONTRATADA efetuará levantamento de todas as companhias aéreas, que operam no trecho solicitado, nacionais e internacionais, inclusive as regionais, e enviará a cotação de preços para esta solicitação, por ordem do menor ao maior preço. Esta cotação deverá conter todos os voos disponíveis com os respectivos horários de partida e chegada, identificar onde há escalas e conexões, classes de tarifas, preços, regra tarifária e demais informações que possam interessar o SEBRAE/RS;

Nota 1: A CONTRATADA deverá efetuar o levantamento de passagens aéreas em classe econômica, salvo disposição em contrário da CONTRATANTE;

Nota 2: A CONTRATADA deverá apresentar, inclusive, as tarifas promocionais e as decorrentes de acordos comerciais;

Nota 3: No caso de não haver disponibilidade, a CONTRATADA deverá apresentar informações sobre outros horários disponíveis, o mais próximo do horário solicitado.

Nota 4: No caso da cidade de origem ou destino possuir mais de um aeroporto o solicitante não houver fixado qual deles deve ser utilizado, a CONTRATADA deverá enviar as opções para todos os aeroportos possíveis, informando que há voos para aeroportos diferentes.

c) o solicitante escolherá a opção mais vantajosa e enviará solicitação de reserva daquele voo;

d) A CONTRATADA providenciará, imediatamente, a reserva solicitada e a enviará ao solicitante;

e) O solicitante enviará autorização para emissão da referida reserva, indicando a preferência de assento;

f) A CONTRATADA providenciará, mediante Solicitação de Viagem aprovada pelo superior hierárquico, a emissão solicitada (com o assento marcado) e enviará o bilhete emitido (e-ticket) para o solicitante;

3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua sede no mínimo 01 (um) consultor de viagem para atender o CONTRATANTE ou o número necessário de consultores, desde que atenda plenamente as necessidades e solicitações do SEBRAE/RS dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço para todos os tipos de transações. Pelo número de horas necessário e pelo histórico da prestação deste serviço, estimamos e exigimos no mínimo 01 (um) consultor de viagens em período integral e outro para períodos com demanda maior e para atendimento de grandes grupos. **O atendimento deverá ser prestado, preferencialmente, pelo mesmo agente de viagem.**

3.4 Os funcionários disponibilizados no item acima deverão desempenhar as atividades de Agente de Viagem (CBO 3548-15), com no mínimo 01 (um) ano de experiência na



área de viagens corporativas, sendo um deles com capacidade e experiência em realizar tratativas de viagens internacionais.

#### 3.4.1 Títulos – CBO: 3548-15 – Agente de Viagem

3.4.1.1 Descrição Sumária: Montam e vendem pacotes de produtos e serviços turísticos e organizam eventos sociais, culturais e técnico científicos, dentre outros. Contratam serviços, planejam eventos, promovem e reservam produtos e serviços turísticos e coordenam a realização de eventos.

3.4.1.2 Formação e experiência: O exercício dessas ocupações requer no mínimo ensino médio completo acrescido de cursos de qualificação profissional de curta duração e/ou curso superior em turismo.

### 3.5. Cancelamento e reembolso

3.5.1 Na hipótese dos prestadores cancelarem os serviços, por qualquer que seja o motivo, já pagos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se obriga a repassar ao CONTRATANTE, valor equivalente àquele reembolsado pelos PRESTADORES, nos prazos e condições por estes praticados, considerando um prazo máximo de 90 (noventa) dias. Caso a desistência seja motivada pelo CONTRATANTE e em se tratando de passagens aéreas emitidas no Brasil, serão obedecidos os seguintes critérios:

a) Cancelamento de bilhete: O valor da passagem aérea será cobrado pela CONTRATADA e após reembolsado descontando-se as multas de cancelamento;

b) Reembolso: O reembolso será efetuado pela CONTRATADA nos valores e nas condições estabelecidas pelas companhias aéreas, considerando um prazo máximo de 90 dias, sendo descontadas do valor a ser recebido pelo CONTRATANTE as multas por cancelamento e/ou no show cobradas pelas companhias aéreas.

3.5.2 Os valores referentes aos cancelamentos e reembolsos do CONTRATANTE devem ser devolvidos **mensalmente** pela CONTRATADA, considerando as transações deste tipo pagas pela cia aérea no período, acompanhado de relatório das referidas transações:

3.5.3 O reembolso será efetuado na periodicidade estabelecida no item anterior, sempre **até o dia 10 de cada mês**, via depósito em conta corrente bancária do CONTRATANTE. O depósito deverá ser comunicado à gestão do contrato, via envio de cópia do comprovante de depósito para o SEBRAE/RS acompanhado de relatório eletrônico que apresente todas as informações dos valores devolvidos: Cia aérea, número do bilhete, data de emissão do bilhete, rota e classe do voo, nome do passageiro, justificativa, área e/ou centro de custo, número da solicitação de viagem, número da reserva no selfbooking, data de solicitação do reembolso à cia aérea, valor da tarifa, valor da taxa de embarque, valor das taxas e/ou multas cobradas pela cia aérea e valor a devolver com total e acompanhado do comprovante de devolução por parte da companhia aérea para a CONTRATADA.

### 3.6 Reserva em duplicidade e outras alterações

3.6.1 Na hipótese de “no show”, ou seja, caso o passageiro não compareça para embarque ou não utilize qualquer outro serviço, circunstância essa que gere a cobrança de valores, por parte dos prestadores diretamente à CONTRATADA, o CONTRATANTE assume a obrigação de efetuar o respectivo pagamento para a CONTRATADA.

3.6.2 Quaisquer alterações de reservas, bilhetes aéreos e “vouchers” que provoquem a cobrança de taxa pelos prestadores, as mesmas serão pagas pelo CONTRATANTE, porém as cobranças, fruto de alterações provocadas pela CONTRATADA sem a solicitação do CONTRATANTE, correrão por conta da CONTRATADA.

3.6.3 A CONTRATADA deverá conferir e controlar os bilhetes que foram realmente voados e aqueles que sofreram no show. Os casos de no-show que não forem comunicados pelos viajantes deverá a CONTRATADA, após o período da viagem, solicitar reembolso do bilhete não voado e tomar as providências conforme item 3.5 (Cancelamento e reembolso).

#### 4. PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

4.1 A CONTRATADA deverá aderir e participar do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do CONTRATANTE, visando o aprimoramento dos seus processos

#### 5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

5.1. SLA (*service-level agreement*) é um acordo de nível de serviço de um contrato onde é definido um indicador desejado. Nesse contrato o SLA é definido pelo percentual de atendimentos dentro do prazo.

5.1.1 A CONTRATADA deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço descrito na Tabela abaixo.

2013	Passagem aérea nacional	Locação de veículos	Hotel
Quantidade anual estimada de transações	1722	367	509
Quantidade MÉDIA mensal estimada	144	31	42
Tempo de execução estimado para cada transação (minutos)	18	120	180
Tempo de execução estimado para as transações mensais (minutos)	2583	3670	7635
Tempo de execução estimado para as transações mensais (horas)	43	61	127
<b>Prazo máximo de atendimento (horas corridas)</b>	<b>04 horas</b>	<b>48 horas</b>	<b>24 horas</b>
<b>SLA solicitado</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>

5.1.2 O prazo para execução do serviço terá contagem iniciada a partir do envio do aviso de aprovação do documento específico, por e-mail do sistema ou a partir da liberação dos documentos que aprovam a solicitação por e-mail da gestão do contrato.

5.1.2.1 Em se tratando de passagens aéreas, o prazo para execução do serviço terá contagem iniciada a partir da autorização de emissão enviada pelo viajante e/ou solicitante.

5.1.2.3 O Acordo de Nível de Serviço para emissão de passagens aéreas nacionais ou internacionais em grupo (dez ou mais pessoas) será de 72 (setenta e duas) horas.

5.1.2.4 O Acordo de Nível de Serviço para emissão de passagens aéreas internacionais será de 48 (quarenta e oito) horas.

5.1.2.5 O Acordo de Nível de serviço para demais serviços é de 48 (quarenta e oito) horas.

#### 6. AVALIAÇÃO DA CONTRATADA

6.1 A CONTRATADA será avaliada periodicamente quanto a prestação do serviço objeto do contrato e considerando o atendimento de todos os itens deste termo, separados em dimensões tais como atendimento, prazo, qualidade, falha, satisfação e outros.

## 7. Obrigações e responsabilidades da contratada, além daquelas descritas na Cláusula Segunda:

7.1 Possuir computadores com a especificação mínima descrita a seguir, visando o funcionamento dos sistemas SEBRAE: Processador INTEL CORE I5-3470 (3.2 GHZ, 6MB cache) ou outro com velocidade igual ou superior); Memória 4GB; Sistema operacional Windows 8 ou Windows 7.

7.1.1 Utilizar link de internet com mínimo de 10 MB de velocidade;

7.2. Disponibilizar a qualquer momento, informações atualizadas ao CONTRATANTE sobre solicitações recebidas, status de solicitações em andamento e operações já realizadas e executadas;

7.3. Elaborar e disponibilizar mensalmente relatórios detalhados para o uso do SEBRAE/RS, planilhados em excel, impreterivelmente até o dia 10 de cada mês, conforme descrito abaixo e com no mínimo os seguintes dados especificados nos itens:

a) Relatório Hotel - Número da fatura/ordem de serviço, Número da Solicitação de Viagens do hóspede, nome do solicitante, nome do hospede, data de emissão do voucher, localizador, data do check-in e do check-out, nome do hotel, nº de diárias, valor das diárias e das taxas, valor dos extras, valor total, comissões e repasses (quando houver), valor da transação, descrição dos serviços, centro de custo, separado nacional e internacional, por período.

b) Relatório Locação de veículos (camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito)- Número da fatura/ordem de serviço, Número da Solicitação de Missões, nome do solicitante, data da emissão do voucher, nome da empresa contratada, cidade de origem do percurso, cidade de destino do percurso, data de início e de término da viagem, valor total, valor da transação, descrição dos serviços com tipo de veículo e capacidade de passageiros, centro de custo, por período.

c) Relatório bilhetes aéreos – número da fatura, número da SV, número do bilhete, Cia aérea, nome do solicitante, nome do passageiro, data de emissão, data do voo, rota e classe do voo, valor da tarifa, valor da melhor tarifa, taxa de embarque, valor do desconto/incentivo, valor do repasse/DU, valor da transação, valor a pagar, número sequencial do selfbooking, justificativa (quando não emitido o de menor valor), centro de custo, por período.

d) Relatório Outros – número da fatura/ordem de serviço, data de emissão, solicitante, quantidade, passageiro, área e/ou centro de custo, produto/fornecedor, valor da tarifa, valor de taxas, valor da transação, valor total, por período.

e) Relatório Geral – nº de transações e valor de vendas e de taxas separadas para cada tipo de serviço, nº de transações e valor de vendas e de taxas separadas por prestador de serviço;

f) Relatório de bilhetes emitidos e não utilizados (não voados) com solicitação de reembolso - data de emissão do bilhete, nome da companhia aérea, nome do passageiro, nome do solicitante, área e/ou centro de custo, número do bilhete, número da SV, número do pedido sequencial no selfbooking, justificativa, trecho, valor da tarifa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados;

g) Relatório de bilhetes reemitidos/alterados - data de emissão do bilhete, nome da companhia aérea, nome do passageiro, nome do solicitante, área e/ou centro de custo, número do bilhete, número da SV, número do pedido

sequencial no selfbooking, trecho, valor da tarifa, justificativa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados;

h) Relatório de bilhetes cancelados com solicitação de reembolso - data de emissão do bilhete, *nome da companhia aérea, nome do passageiro, área e/ou centro de custo, número do bilhete*, número da SV, justificativa, número do pedido sequencial no selfbooking, trecho, valor da tarifa, valor da taxa de embarque e valores de desconto e valores de multa a serem aplicados

i) relatório de indicadores de economia (economia real perdida entre melhor tarifa e a tarifa utilizada) que poderá ser solicitado pela contratante separados por passageiro, por centro de custo/área, por companhia aérea e geral, e dentro de um período determinado;

j) relatório de antecedência de emissão de bilhetes, individual, por centro de custo/área e geral e dentro de um período determinado;

k) relatório de *no-show* ocorrido nos hotéis, individual, por centro de custo e geral, com geração de gráficos. Este relatório deverá conter também a data da entrada no hotel, o nome do hóspede e o solicitante;

l) relatório de acompanhamento de *status* de bilhetes para reembolsos: solicitados, disponíveis e reembolsados à agência e reembolsados ao CONTRATANTE;

m) relatório de penalidades: multas por cancelamento, multas por remarcação, multas por reembolso, *no-show*, individual, por centro de custo, dentro de um período determinado, com geração de gráficos. Este relatório deverá conter também a data da emissão do bilhete, o nome do passageiro, nome do solicitante, centro de custo, número da SV, número do bilhete e o trecho;

n) os relatórios deverão ser apresentados dentro da periodicidade apresentada acima, porém a CONTRATANTE poderá solicitar ainda a inclusão de informações ou a alteração desta periodicidade, conforme seja constatada a necessidade;

o) a CONTRATADA deverá disponibilizar para o CONTRATANTE os relatórios em meio eletrônico, no formato XLS;

p) o fato de o sistema utilizado pela CONTRATADA não gerar todos os relatórios citados neste Edital, não exclui a obrigação de apresentá-los, mesmo que outro sistema seja necessário ou até cadastro/registo manual de informações para apresentação mensal;

q) no caso do sistema de gestão de viagens corporativas permitir a geração de algum relatório indicado neste item 5.7, sendo disponível aos gestores cadastrados fazê-los, a CONTRATADA poderá ser dispensada de sua apresentação, mediante comunicação formal e por escrito bem como aceite da CONTRATANTE.

r) **os relatórios serão discutidos e analisados nas reuniões mensais entre preposto da CONTRATADA e gestor da CONTRATANTE.**

7.4 Encaminhar **as faturas acompanhadas de todos os documentos comprobatórios da solicitação, autorização e aquisição do serviço, com no mínimo os documentos citados nos itens que seguem:**

7.4.1 Locação de ônibus: Solicitação de ônibus/missão, Solicitação de ônibus/missão complementar se houver, e-mail completo com o pedido e a resposta de três orçamentos de fornecedores com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do fornecedor confirmado a viagem, nota fiscal e apólice: estes dois últimos documentos devem conter a placa do veículo.

7.4.2 Hospedagem: Comunicação Interna ou Proposta ou documento equivalente, SV, e-mail completo com o pedido e a resposta de três orçamentos de fornecedores com

valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do solicitante autorizando a reserva do hotel escolhido, nota fiscal e voucher por apartamento, detalhamento assinado pelo hóspede e rooming list.

7.4.3 Passagem aérea: SV aprovada, bilhete aéreo com regras tarifárias, e-mail enviando as opções de voo ao solicitante, e-mail com a autorização de emissão pelo solicitante no valor do bilhete, cópia da fatura física emitida pela própria companhia aérea e que conste todas as informações do bilhete emitido e seu valor. Se a fatura enviada pela companhia aérea for eletrônica, a agência de viagens deverá disponibilizar acesso ao sistema das cias aéreas que permita a verificação dos valores faturados/cobrados pela companhia aérea.

7.4.3.1 Alteração de passagem aérea: SV, bilhete original alterado com regras tarifárias, novo bilhete com regras tarifárias, envio de opções de voo, e-mail com a autorização de reemissão do novo bilhete, cópia da fatura física emitida pela própria companhia aérea e que conste todas as informações do bilhete emitido e seu valor. Se a fatura enviada pela companhia aérea for eletrônica, a agência de viagens deverá disponibilizar acesso ao sistema das cias aéreas que permita a verificação dos valores faturados/cobrados pela companhia aérea.

7.4.4 Locação de veículos leves fora do RS – SV, três orçamentos com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do fornecedor confirmado a viagem, detalhamento se houver e nota fiscal.

7.4.5 Outros – solicitação aprovada pelo superior hierárquico, três orçamentos com valores informados no próprio corpo do e-mail, e-mail do solicitante com a escolha do serviço, e-mail com a confirmação dos serviços a serem prestados e nota fiscal.

7.5 Prestar assistência ao Presidente e aos demais Diretores da CONTRATANTE, proporcionando facilidades aos mesmos, tais como, entrega de passagens em domicílio, desembarço de documentação e “check-in” antecipado, observando regulamentação existente;

7.6. Empenhar-se junto aos prestadores para obter acordos operacionais e benefícios consistentes em descontos nos preços, bônus, e outras vantagens, em nome do CONTRATANTE e ou dos passageiros por ele indicados;

7.7. Utilizar-se de listas de outros prestadores de serviços fornecidas diretamente pelo CONTRATANTE, cujos preços e condições oferecidos sejam mais vantajosos que aqueles oferecidos pelos prestadores sugeridos pela CONTRATADA, considerando o valor da transação à agência;

7.8 Informar a CONTRATANTE as regras tarifárias vigentes nas companhias aéreas, bem como suas alterações;

5.9 Efetuar acompanhamento constante das alterações nas Resoluções e demais instruções determinadas pela ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, MTUR – Ministério do Turismo, ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres e toda a legislação pertinente ao objeto deste contrato, comunicando a CONTRATANTE, imediatamente, as alterações ocorridas e orientando quanto às implicações decorrentes;

7.10 Efetuar acompanhamento constante das alterações nas regras de comissionamento /remuneração das agências de viagens, comunicando à CONTRATANTE, imediatamente, as alterações ocorridas e orientando quanto às implicações decorrentes;



7.11 fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, zelando pela qualidade do mesmo e pela satisfação do público usuário;

7.12 manter, em local seguro, cópias de segurança de todos os arquivos gerados relativos aos serviços de viagens;

7.13 manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas no processo de licitação;

7.14 Refazer, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, todo e qualquer serviço que tenha sido reprovado pelo SEBRAE/RS em decorrência de execução irregular da CONTRATADA, não havendo qualquer ônus para a CONTRATANTE e arcando a CONTRATADA com todos os custos envolvidos.

7.15 Com relação ao modo de execução dos serviços:

7.15.1- Responsabilizar-se pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso de projeto, materiais ou processos de execução protegidos por marcas ou patentes, respondendo, neste caso, pessoal e diretamente, por quaisquer indenizações, taxas ou comissões que forem devidas, bem como quaisquer reclamações resultantes do mau uso que deles fizer.

7.15.2 - Facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação de fiscalização da CONTRATANTE e atender prontamente às observações e exigências por ela apresentadas.

7.16 Observar as normas de política de viagens do CONTRATANTE;

7.17 Prestar serviços de consultoria, através de seu preposto, objetivando melhorar e otimizar o custo global das operações, em conjunto com os responsáveis designados pelo CONTRATANTE;

7.18 Fornecer treinamento ao CONTRATANTE para utilização de seus sistemas informatizados. Este treinamento será realizado nas dependências do SEBRAE/RS em datas a serem estabelecidas e acordadas entre as partes.

7.19 Aplicar trimestralmente uma pesquisa de satisfação de cliente diretamente aos usuários dos serviços. Esta pesquisa deve ser previamente avaliada e validada pela pessoa responsável gestão do contrato.

7.20 Possuir programa contínuo de treinamento e atualização dos seus colaboradores a fim e prestar atendimento com excelência e manter atualizados os conhecimentos técnicos e pertinentes ao serviço objeto deste contrato.

7.21 Refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços rejeitados e/ou executados em discordância com o Contrato.

7.22 A CONTRATADA deverá garantir a execução de todos os serviços cuja autorização/liberação para contratação tenha ocorrido até o último dia de vigência do contrato.

7.23 Comunicar a CONTRATANTE a atual forma de tributação e os impostos que estão sujeita a retenção a cada documento fiscal emitido;

7.24 Caso ocorra no decorrer do contrato alteração de enquadramento da empresa, é de responsabilidade da CONTRATADA informar imediatamente a alteração.

7.25 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, cujas obrigações deverá atender prontamente;

7.26 Cumprir o acordo de nível de serviço definido neste contrato.

## 8. DA FISCALIZAÇÃO:

8.1 A CONTRATANTE terá o direito de exercer ampla fiscalização sobre a prestação dos serviços objeto do contrato, por intermédio de prepostos seus, devidamente credenciados, aos quais deverá a CONTRATADA facilitar o pleno exercício de suas funções, não importando isso em supressão ou mesmo atenuação das responsabilidades desta, por quaisquer erros, falhas ou omissões ocorridas.

8.2 A CONTRATANTE credenciará perante a CONTRATADA um representante investido de plenos poderes para, diretamente ou através de auxiliares, exercer a fiscalização geral e total dos serviços ora contratados, tendo como atribuições precípua as seguintes:

- a) exigir da CONTRATADA a estrita obediência às estipulações do contrato, à documentação a ele anexa, às normas do SEBRAE/RS e à melhor técnica consagrada pelo uso para a execução dos serviços objeto do contrato;
- b) fazer, corrigir, ou refazer trabalhos defeituosos, por conta do SEBRAE/RS, através de terceiros, debitando à CONTRATADA os gastos daí decorrentes, caso essa última não os refaça ou corrija dentro do prazo determinado pela Fiscalização;
- c) recusar os métodos de trabalho que, a seu critério, estejam em desacordo com as exigências e padrões técnicos estipulados pelo contrato;
- d) controlar as condições de trabalho, ajustando com a CONTRATADA as alterações na sequência da execução que forem consideradas convenientes ou necessárias, e controlar tais condições de modo a exigir desta, na ocorrência de atraso nos serviços, a adoção de regime de trabalho diferente;
- e) dar permanente assistência aos serviços, na interpretação e na solução de problemas surgidos;
- f) encaminhar à CONTRATADA as comunicações que se façam necessárias, com relação aos trabalhos de fiscalização e controle dos serviços;
- g) atestar a execução dos serviços referentes às faturas a serem apresentadas;
- h) sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que, a seu critério, considerar esta medida necessária à boa execução dos mesmos, ou à salvaguarda dos interesses da CONTRATANTE. Quaisquer ônus provenientes dessa rejeição serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

8.3 À Fiscalização caberá, ainda, determinar os prazos para cumprimento das exigências feitas.

**ANEXO II (da minuta de contrato)****Tabela de valores:**

Item	Descrição	Quantidade de transação	VALOR POR TRANSAÇÃO (R\$)
1	Transação aérea – Passagem aérea nacional e internacional.	1	XXXXXXX
2	Transação terrestre – Locação de veículos, hotel e outros.	1	XXXXXXX
3	Transação internacional - Pacotes de viagens internacionais.	1	XXXXXXX

## ANEXO VII

### DECLARAÇÃO SOLIDÁRIA

(Da Agência Consolidadora )

Ao SEBRAE/RS

Prezados Senhores:

XXXXXXXXXX (razão social ), com sede na Rua. XXXXXXXXX, nº XXXXXXXXX, na cidade de XXXXXXXXX no Estado XXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXX neste ato representada por seu XXXXXXXXX, Diretor o Sr(a).. XXXXXXXXX não tendo interesse em participar diretamente da licitação na modalidade pregão, sob o nº XXXXXXXXX, e como detentora do credenciamento junto a IATA – International Air Transport Association, declara ser solidária as condições comerciais e de atendimento ofertado pela empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e que caso a licitante não venha atender as obrigações assumidas neste edital, ser declarada massa falida, concordatária, ou extinta por qualquer outro motivo, manteremos, sem ônus ao SEBRAE/RS, todas as condições pactuadas entre as contraentes no Pregão 019/2014, inclusive os preços propostos na fase de lances, até que a entidade proceda a nova licitação. Em compatibilidade como o Edital, declaramos também que concordamos em assinar na condição de anuente aos contratos a serem firmados com nossa consolidada e o SEBRAE/RS, bem como nos acordos de tarifas NET com Cia Aérea e hotéis. Estaremos também remetendo quando solicitado, os documentos relativos a regularidade fiscal de nossa empresa, já exigidas no Edital e apresentados pela consolidada na abertura da licitação.

Local, XX de XXXXXXXXX de 20XX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal

(com firma reconhecida em cartório)