



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

Departamento Regional em Goiás

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA EMISSÃO E FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS – SESC GOIÁS

1. Critério de julgamento:

Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor custo de emissão de passagens aéreas.

2. Da vigência:

O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado mediante aditivo contratual, em acordo com a resolução 1252/2012.

3. Quantitativo anual estimado:

Item 1: 350 passagens - emissões individuais

Item 2: 420 passagens - emissões grupos

O quantitativo anual estimado, conforme acima, deve ser utilizado somente como referência para a elaboração da proposta comercial, não implicando um compromisso futuro com a Contratada.

4. Especificações técnicas e das descrições dos serviços:

- I. Será efetuada a contratação de empresa para a emissão e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, considerando que a mesma deverá ainda providenciar a cotação, reserva, remarcação e cancelamento de bilhetes, conforme as necessidades do Sesc Goiás, para:
 - a) Demandas individuais corporativas - Emissões em que a quantidade de bilhetes por voos não se enquadram nos critérios de grupo das companhias aéreas.
 - b) Demandas de grupos – para a programação de excursões desenvolvida, por meio da atividade Turismo Social, pela agência de turismo Central de Reservas de Colônia de Férias – CNPJ 03.671.444/0013-80, CADASTUR 09.047883.10.0013-8.
- II. O quantitativo estimado para a emissão refere-se a passagens aéreas nacionais e internacionais;



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

Departamento Regional em Goiás

- III. O valor a ser repassado à contratada será composto por tarifa aérea (A) + taxa(s) de embarque (B) + custo de emissão (C);
- IV. O custo de emissão deverá ser fixo e não relacionado à tarifa aérea (A);
- V. A tarifa aérea (A) oferecida pela contratada – exceto para grupos, não poderá apresentar valor superior ao constante no site das companhias aéreas – consideradas as mesmas condições de voos, horários, classes tarifárias, franquias de bagagens e demais políticas previstas;
- VI. A contratada deverá garantir que as passagens serão adquiridas pelo menor preço entre aquelas oferecidas pelas companhias, para horários e demais condições similares;
- VII. As passagens oferecidas para o Sesc Goiás deverão priorizar sempre as tarifas mais econômicas disponibilizadas pelas companhias aéreas para o tipo de demanda (individual/grupos);
- VIII. Executar os serviços por meio de pessoas idôneas e capacitadas profissionalmente, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções, causarem ao Sesc Goiás;
- IX. Reembolsar o Sesc Goiás, mesmo após a rescisão ou extinção do contrato, os valores dos bilhetes cancelados ou não utilizados, conforme a política das companhias aéreas, aplicada à classe tarifária da passagem adquirida, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pela contratante;
- X. Efetuar pontualmente o pagamento às empresas aéreas, independentemente da vigência do contrato ou pagamento das faturas pela contratante, não cabendo ao Sesc Goiás qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por débitos com terceiros;
- XI. Auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens extraviadas pelas companhias aéreas, de passageiros voando a partir de bilhetes emitidos pela contratada;
- XII. Oferecer atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, com plantão via fone / e-mail / aplicativo de comunicação, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, possibilitando também, a emissão de bilhetes de passagens aéreas a quaisquer momentos;
- XIII. Disponibilizar um atendente da contratada para o atendimento ao Sesc Goiás;
- XIV. Fornecer informações sobre horários, escalas e conexões de voos solicitados pelo Sesc Goiás.



4.1. Emissões Individuais

- a) A consulta das tarifas para emissões de passagens individuais deverá ocorrer através de acesso eletrônico ao Self Booking da Contratada, por meio de senhas;
- b) A contratada deverá, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, disponibilizar ao Sesc Goiás o acesso ao Self Booking, com o fornecimento de, no mínimo, 03 (três) senhas de acesso;
- c) A contratada deverá proporcionar treinamento para o uso do Self Booking, aos funcionários indicados pela contratante, imediatamente após a liberação do acesso, com vistas à sua correta e efetiva utilização;
- d) A emissão dos bilhetes pela contratada, dar-se-á somente mediante a autorização do Sesc Goiás, através dos instrumentos/procedimentos estabelecidos entre as partes;
- e) A contratada deverá emitir passagens de todas e quaisquer companhias aéreas, observando-se os prazos máximos de 02 (duas) horas para as reservas normais e de 01 (uma) hora para as reservas de urgência, a partir da autorização do Sesc Goiás;
- f) As passagens a serem emitidas deverão atender às datas, horários e voos estabelecidos, conforme escolha do Sesc Goiás;
- g) A contratada deverá oferecer ao Sesc Goiás, os descontos promocionais ofertados pelas companhias aéreas, para as emissões de passagens individuais;
- h) O bilhete eletrônico deverá ser disponibilizado dentro do prazo informado, caso contrário, poderá acarretar, a critério do contratante, a anulação do pedido sem a aplicação de penalidades.

4.2. Emissões Grupos

- a) A agência de turismo do Sesc Goiás, encaminhará à contratada os pedidos de negociação de grupos com antecedência mínima de 5 meses da data do embarque;
- b) As passagens aéreas para os grupos deverão ser negociadas pela contratada diretamente com as companhias aéreas – no mínimo 3 (três), de acordo com a oferta de voos que contemplem a origem e o destino demandados pelo Sesc Goiás;
- c) As propostas negociadas para os grupos do Sesc Goiás deverão ser apresentadas à agência de turismo do Sesc, até 7 (sete) dias após a realização do pedido;



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

Departamento Regional em Goiás

- d) Os valores ofertados deverão prever franquia mínima de bagagem e estarão sujeitos à confirmação junto às companhias aéreas;
- e) A escolha dos voos considerará as condições que melhor atendam às necessidades da programação da excursão;
- f) A contratada deverá conceder *dead line* de mínimo 15 (quinze) dias, após o bloqueio das reservas de grupos, para que o Sesc Goiás possa confirmar o aceite à negociação;
- g) Até a nomeação total do grupo, o Sesc Goiás deverá realizar o pagamento apenas da sinalização obrigatória estipulada pelas companhias aéreas (D) para cada lugar bloqueado;
- h) O Sesc Goiás deverá ter condições de devolução dos lugares sinalizados e não emitidos em quantidade máxima que não desconfigure o bloqueio como grupo (menos de 10 pax);
- i) O prazo para nomeação do grupo não poderá exceder 60 dias do embarque dos passageiros, na alta temporada, e 30 dias na baixa temporada ou conforme as regras específicas de cada companhia aérea;
- j) O valor do saldo final a pagar $[(A + B + C - D) \times \text{quantidade de lugares utilizados}]$ deverá ser lançado para pagamento do Sesc Goiás, apenas a partir da nomeação do grupo;
- k) Conceder cortesias para o Sesc Goiás, obedecendo à política de gratuidade da companhia aérea eleita.

Considera-se:

A: tarifa aérea
B: taxa(s) de embarque
C: custo de emissão
D: sinalização de bloqueio

Goiânia, 10 de maio de 2018.

Gleison Juliano R. de Barcelos
Assessor Finalístico de Turismo Social
Divisão de Ação Social