

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **agenciamento de viagens para missões técnicas e empresariais**, sob demanda e regime de não exclusividade, compreendendo: prestação de serviços de emissão de passagens aéreas domésticas nacionais e internacionais, passagens rodoviárias, marítima e ferroviárias, pacotes de viagens para missões nacionais e internacionais, incluindo guias, intérpretes, seguro-viagem, *transfer* e demais serviços correlatos inerentes as atividades de agências de viagens, para atender as necessidades do **SEBRAE/DF** para realização de missões técnicas e empresariais, conforme as especificações deste termo de referência.

2. MOTIVAÇÃO /JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação da empresa para realização das **missões técnicas e empresariais** tem sido largamente utilizada por entidades de todos os setores e instituições que, como o **SEBRAE/DF**, buscam oferecer aos empresários e potenciais empresários, mais competitividade, inovação e sustentabilidade no longo prazo.

2.2. A contratação pretendida de agência de viagens visa ao atendimento das atividades do **SEBRAE/DF**, quanto nas demais unidades da federação, incluindo outros países, para realização de missões técnicas empresariais internacionais e nacionais.

2.3. Considerando a importância das missões, é fundamental a participação do público-alvo dos projetos de atendimento do **SEBRAE/DF** para a inserção no mercado nacional e internacional participando de ações de aproximação comercial como feiras e rodadas de negócios, bem como, a obtenção de novos conhecimentos por meio de participação de cursos, palestras, visitas técnicas e oficinas que acontecem durante as missões técnicas empresariais.

2.4. As missões técnicas empresariais proporcionam aos clientes do **SEBRAE/DF** e seus colaboradores, alternativas de crescimento e consolidação no mercado por meio de troca de experiências, realização de benchmarking e aumento de network, além de ofertar aos participantes e ao próprio **SEBRAE/DF** segurança operacional, por meio do acompanhamento das missões realizadas.

2.5. No **SEBRAE/DF**, faz-se necessário os serviços de agenciamento para fortalecer a atuação, bem como, promover ações de transbordamento de atendimento, havendo também o envolvimento de instituições parceiras consolidadas em prol do desenvolvimento dos pequenos negócios do Distrito Federal.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. Para fins deste Termo de Referência, serão adotadas as seguintes nomenclaturas:

3.1.1. PARTICIPANTE: é o público-alvo do **SEBRAE/DF**, que fará parte da missão técnica e empresarial.

3.1.2. PÚBLICO-ALVO: Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, e das Diretorias, colaboradores e clientes do **SEBRAE/DF**.

3.1.3. MISSÃO TÉCNICA E EMPRESARIAL: Grupo de pessoas caracterizadas como público-alvo do **SEBRAE/DF** que se organizam sob a articulação ou coordenação do **SEBRAE/DF**, ou de uma entidade empresarial, para visitar eventos de negócios e/ou empresas no Brasil ou no exterior, desde que de acordo com os objetivos e/ou projetos do **SEBRAE/DF**.

3.2. Como visto em sua definição, as Missões técnicas e empresariais trata-se da formação de grupos para visitar potenciais mercados internos e/ou externos e identificar novas oportunidades de negócios, dentro de cada missão podemos ter diversos eventos que podem acontecer de formas simultâneas ou não, são eles:

3.2.1. VISITAS TÉCNICAS: Atividades organizadas por determinados grupos para observar técnicas de excelência da área na qual atuam em centros de pesquisas, empresas, entidades, universidades. A programação de uma visita técnica pode incluir palestras e explicações teóricas, oficinas, degustações, observação participativa e um showroom.

3.2.2. VIAGENS CORPORATIVAS: Viagens individuais ou em pequenos grupos, com objetivos diversos, conforme a necessidade da empresa ou do profissional. Normalmente são necessárias pela participação em reuniões, prospecção de mercados, visita a clientes e fornecedores, acompanhamento de projetos e investimentos, monitoramento de filiais e franquias, estabelecimento de acordos e convênios, compra ou venda de produtos/serviços, entre outros interesses.

3.2.3. REUNIÕES DE NEGÓCIOS: Encontros que objetivam a prospecção de clientes, concretização e/ou a discussão de contratos, a apresentação de propostas, o desenvolvimento e o acompanhamento de projetos, consultorias, entre outros.

3.2.4. RODADAS DE NEGÓCIOS: Reuniões pré-agendadas entre produtores e compradores, geralmente realizadas paralelamente a feiras. Durante as reuniões, as empresas apresentam suas ofertas e demandas podendo concretizar negócios naquele momento ou apenas realizar um contato inicial. Quando os encontros comerciais não são agendados e cronometrados, em vez de Rodadas, são chamados apenas de Encontros de negócios.

3.2.5. FEIRAS: Organizadas por empresas ou organizações especializadas em ramos específicos, para determinado segmento do mercado, com finalidades de visitação, exposição, apresentação ou comercialização de produtos e serviços industriais, técnicos, científicos, estabelecimento de contatos e parceria, entre outros.

3.2.6. CONVENÇÕES: Encontros normalmente realizados por empresas nos quais participam seus colaboradores e/ou parceiros. Sua finalidade pode ser a avaliação de desempenho, lançamento de novos produtos, discussão de planejamentos estratégicos. A grande finalidade é a integração das pessoas dentro de um objetivo que a empresa ou organização deseja que seja atingido. Convenções poderão também ter como público participante as empresas de um mesmo segmento, sendo, nesse caso, promovida pela associação correlata.

3.2.7. CONGRESSOS: De grande importância, amplitude, porte e número de participantes, promovidos por entidades ou associações de classe, visa apresentar e discutir assuntos da atualidade e de interesse específico de determinada área ou ramo profissional. São compostos por vários tipos de atividades, muitas vezes até simultâneas, tais como mesas-redondas, colóquios, simpósios, palestras, entre outras.

3.2.8. SEMINÁRIOS: De caráter estritamente técnico e bastante semelhante a um curso, reúnem um número limitado de pessoas de mesmo nível de qualificação. É constituído de três etapas: exposição do tema, discussão e conclusão, sendo que durante as discussões os participantes são divididos em grupos menores orientados por um coordenador.

3.2.9. WORKSHOPS: Têm características similares aos seminários, sendo o encontro de pessoas com interesses comuns onde o palestrante coloca sua experiência e trabalho, com a realização de atividades práticas sobre o tema desenvolvido. No turismo, frequentemente são utilizados para contatos entre prestadores de serviços (fornecedores) e contratantes, em uma formatação semelhante a uma junção entre feira e rodada de negócios.

3.2.10. CONFERÊNCIAS: Eventos similares a uma palestra, no entanto com mais formalidades. Consistem na apresentação de um tema por especialista qualificado, para um público numeroso de também bom nível de qualificação, com duração rápida.

3.2.11. CURSOS: De finalidade educativa, caracterizam-se pela apresentação de determinado tema com o objetivo de capacitar os participantes por meio da aquisição de novos conhecimentos, treinamento ou reciclagem.

3.2.12. VALOR PROVISIONADO: Subsídio aos licitantes para formulação das propostas, não constituindo qualquer compromisso futuro, vez que o fornecimento das passagens aéreas e demais serviços serão mediante solicitação e de acordo com as necessidades do SEBRAE/DF.

3.2.13. Os serviços a serem solicitados a **CONTRATADA** serão:

ITEM	SERVIÇOS	FORMA DE REMUNERAÇÃO	QTD ESTIMADA ANUAL
1	Elaboração de Roteiros para missões nacionais e internacionais	1 (uma) transação	50
2	Contratação de guias, intérpretes, tradutores, consultores e receptivo em âmbito nacional ou internacional	1 (uma) transação	30
3	Fornecimento de Passagens Aéreas para voos nacionais e internacionais	1 (uma) transação	650
4	Reserva de acomodações em hotéis localizados em território nacional ou no exterior	1 (uma) transação	700
5	Contratação de serviços de traslados/transfers em território nacional ou no exterior (por veículo)	1 (uma) transação	50
6	Contratação de Seguro-viagem Nacional ou Internacional	1 (uma) transação	700
7	Aquisição de ingressos, taxas de inscrição para participação em eventos, tickets de transporte público (metrô, ônibus etc.)	1 (uma) transação	440
8	Assessoramento na obtenção de Vistos Consulares e/ou Passaportes	1 (uma) transação	4
9	Aquisição de Pacotes de Viagens nacionais ou internacionais	1 (uma) transação	10
10	Locação de espaço físico para realização de eventos e afins	1 (uma) transação	16

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Elaboração de Roteiros para missões nacionais e internacionais:

4.1.1 A empresa **CONTRATADA** deve trabalhar em estreita colaboração com o **SEBRAE/DF**, atendendo às suas diretrizes e apresentando o roteiro final para aprovação

4.1.1.1 Como elaboração de roteiros, entende-se:

4.1.1.1.1 Levantamento das visitas técnicas possíveis na missão, levantamento dos parceiros do evento, criação de roteiro no pacote da missão contratado, além de disponibilização das empresas parceiras da localidade em conformidade com o grupo participante da missão.

4.1.1.1.2 Caso seja necessário a contratação de consultor para elaboração de roteiro, fica a cargo da **CONTRATADA** a responsabilidade de arcar com o ônus da contratação.

4.1.2 Todas as informações para a criação do roteiro deverão ser mediante o briefing do gestor do **SEBRAE/DF**.

4.1.3 Buscar as melhores alternativas de atividades técnicas para desenvolver a programação da viagem de acordo com os objetivos do grupo, otimizando os deslocamentos logísticos para melhor aproveitamento do tempo disponível;

4.1.4 Assessorar a negociação e organização de programas e agendas, serviços, roteiros e itinerários de forma customizada às necessidades do **SEBRAE/DF**;

4.1.5 Apresentar e validar o roteiro com o **SEBRAE/DF**: após a estruturação do roteiro, a empresa **CONTRATADA** deve apresentar ao **SEBRAE/DF** para aprovação, incluindo a parte técnica (programação de visitas), e também a logística de deslocamentos e estimativa de valor total da viagem, incluindo itens que podem vir a ser contratados, tais como: passagens aéreas, hospedagens, seguro etc;

4.1.6 Realizar negociação junto a Institutos, Universidades, Empresas, Órgãos de Governo, entre outros, para a constituição de programas, agendas;

4.1.7 Participar de reunião de alinhamento com os participantes, com o objetivo de apresentar a programação, logística e tirar possíveis dúvidas da viagem.

4.2 Contratação de guias, intérpretes, tradutores, consultores e receptivo em âmbito nacional ou internacional:

4.2.1 Os serviços de contratação de guias, intérpretes, tradutores, consultores e receptivo compreendem a pesquisa, cotação, contratação, alteração e cancelamento;

4.2.2 Fornecer **serviços de tradução e equipamentos** de tradução para viagens;

4.2.3 Imprescindível que uma das línguas seja a inglesa, americana ou britânica;

4.2.4 A empresa **CONTRATADA** deverá apresentar no mínimo **3 (três) cotações** de preços, conforme especificações do **SEBRAE/DF**;

4.2.5 O **SEBRAE/DF** reserva-se o direito de realizar **1 (um) quarto** orçamento, nas condições de faturamento para a **CONTRATADA**, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preço apresentadas; a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá ajustar-se a este.

4.3 Fornecimento de Passagens Aéreas para voos nacionais e internacionais:

4.3.1 Consultar, reservar, emitir, reemitir (remarcação/alteração) e cancelar bilhetes de passagens adquiridos de companhias aéreas que atendam aos trechos, datas e horários solicitados pelo **SEBRAE/DF**, prioritariamente em tarifas promocionais, da forma mais econômica e eficiente possível;

4.3.2 A empresa **CONTRATADA** deverá apresentar no mínimo **3 (três) cotações** de preços, conforme especificações do **SEBRAE/DF**;

4.3.3 Assessorar na definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão do bilhete;

4.3.4 Entregar os bilhetes de passagens aéreas por meio de correio eletrônico ou nas localidades e endereços indicados pelo **SEBRAE/DF** ou, caso necessário, disponibilizar os respectivos bilhetes aos usuários, em balcões de companhias aéreas de rápido e fácil acesso;

4.3.5 Informar, no ato da reserva das passagens aéreas, em que a demanda não for realizada via on-line, os preços praticados pelas Companhias Aéreas em documento formal, de modo a garantir que a escolha da Companhia Aérea e tarifa foram a melhor alternativa para o **SEBRAE/DF**;

4.3.6 Apoiar, sempre que solicitado pelo **SEBRAE/DF**, a realização de check-in e embarque e desembarque dos usuários em viagens aéreas, bem como o desembaraço de bagagens, além de promover outras facilidades disponíveis, postos à disposição dos usuários (individualmente ou em grupo);

4.3.7 Proporcionar atendimento diferenciado em situações especiais, sempre que solicitado pelo **SEBRAE/DF** para os casos, de embarque e desembarque, remarcação, reservas e orientações gerais para quaisquer demandas que surgirem;

4.3.8 Prestar assistência ao passageiro para embarque e desembarque em viagens internacionais; incluindo, quando necessário, o encaminhamento do passageiro às salas de apoio;

4.3.9 Conferir validade e dados dos passaportes, vistos e vouchers de cada participante;

4.3.10 Solicitar reembolsos de passagens aéreas, terrestres e/ou marítimas, nacionais e internacionais, de acordo com a classe solicitada;

4.3.11 Assessorar os participantes da missão quanto a documentação que será necessária de acordo com o pacote de cada viagem;

4.3.12 Realizar serviços complementares a categoria de cada cliente, como correios, business center, serviços de logística, acessibilidade e apoio ao check-out.

4.3.13 O **SEBRAE/DF** reserva-se o direito de realizar **1(um) quarto orçamento**, nas condições de faturamento para a **CONTRATADA**, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preço apresentadas; a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá ajustar-se junto a este.

4.4 Reserva de acomodações em hotéis localizados em território nacional ou no exterior:

4.4.1 Pesquisar, reservar, alterar e cancelar acomodações em hotéis localizados em território nacional ou no exterior;

4.4.2 Prestar informações sobre a rede hoteleira em âmbito nacional e internacional, apresentando a melhor opção de localização, valor da diária, segurança e conveniência;

4.4.3 Responder a solicitação de reserva com a indicação de no mínimo **3 (três) cotações** de preços de hotéis, com exceção de localidades que sejam atendidas apenas por **1(uma) única** empresa do ramo pertinente ou, quando no momento da solicitação, houver a indicação de hotel por parte do **SEBRAE/DF**;

4.4.4 O **SEBRAE/DF** reserva-se o direito de realizar **1(um) quarto orçamento**, nas condições de faturamento para a **CONTRATADA**, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preço apresentadas; a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá ajustar-se junto a este;

4.4.5 No preço final da diária do hotel, deverão estar inclusas todas as taxas cobradas pelo hotel. Despesas extras efetuadas no bar, restaurante, telefonemas, lavanderia, frigobar, acesso à internet e quaisquer outras não abrangidas pela diária, serão de total responsabilidade dos hóspedes;

4.4.6 No ato da indicação, a empresa **CONTRATADA** deverá informar qual a política de cancelamento adotada pelo hotel, qual o prazo máximo para confirmação das reservas, valores de multa etc.;

4.4.7 Nas requisições de hospedagens deverão ser utilizados, preferencialmente, vouchers como meio de confirmação da reserva, que deverão ser enviadas por meio eletrônico e, na impossibilidade, a empresa **CONTRATADA** deverá providenciar a entrega em endereço a ser indicado pelo **SEBRAE/DF**.

4.5 Contratação de serviços de traslados/transfers em território nacional ou no exterior:

4.5.1 Realizar a locação ou fretamento de veículos automotores de uso coletivo como: vans, micro-ônibus e ônibus. Veículos de passeio básico e executivo (estes dois últimos com ou sem motorista); aeronaves ou demais meios de transporte;

4.5.2 Prestar informações sobre percursos de traslados nacionais e internacionais;

4.5.3 Apresentar, no mínimo, **3 (três) cotações de preço** de empresas distintas para a locação de meios de transporte, com exceção de localidades que sejam atendidas apenas por **1 (um)** fornecedor;

4.5.4 O **SEBRAE/DF** reserva-se o direito de realizar **1 (um) quarto orçamento**, nas condições de faturamento para a **CONTRATADA**, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preço apresentadas; a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá ajustar-se junto a este;

4.5.5 Responsabilizar-se pelas despesas com combustível, seguros em geral (inclusive contra terceiros e/ou passageiros indicados pelo **SEBRAE/DF** e motoristas), franquias (no caso de sinistro), despesas com manutenção e funcionamento dos veículos, pedágios, taxas, multas de trânsito (no caso do motorista da empresa subcontratada), tributos, contribuições, despesas com alimentação, hospedagem e diárias dos motoristas, bem como qualquer outra incidência fiscal decorrente da prestação do serviço;

4.5.6 Os veículos locados/fretados para a realização de traslados/*transfers* deverão ser movidos, preferencialmente, a combustível de origem renovável (biodiesel);

4.5.7 Na contratação de traslados/*transfers* deverão ser observados os seguintes pontos:

4.5.7.1. Os meios de transporte locados/fretados deverão estar devidamente documentados, conforme legislação em vigor, inclusive possuir seguro total contra danos pessoais e materiais, contra terceiros e bens de terceiros, contra incêndio, roubo e furto;

4.5.7.2. Os meios de transporte deverão estar em perfeito estado de segurança e de uso, devendo as vans, micro-ônibus, ônibus e similares ter no máximo **4 (quatro) anos** de uso e os veículos tipo passeio e executivo ter no máximo **40.000 (quarenta mil) quilômetros rodados**;

4.5.7.3. Os meios de transporte deverão ser disponibilizados limpos e higienizados, com as manutenções preventivas e corretivas atualizadas, de modo a se encontrar em perfeitas condições de realizar os serviços, dentro dos padrões de segurança aceitáveis, de forma a evitar quebras no percurso e não colocar em situação de risco os passageiros;

4.5.7.4. Quando realizada a locação de transporte com motorista, a empresa deverá levar em consideração a jornada de trabalho regulamentada pela legislação vigente aplicável;

4.5.7.5. Para atender o item anterior a empresa **CONTRATADA** deverá, no ato do recebimento da demanda por parte do **SEBRAE/DF**, realizar uma análise da quantidade de horas necessárias para atender à solicitação com margem de segurança;

4.5.7.6. Certificar-se de que os motoristas estejam rigorosamente preparados para prestar os serviços, devidamente habilitados, possuindo simetria entre o transporte que dirige e a categoria de CNH, uniformizados de acordo com a solicitação e identificados através de crachá, preferencialmente, com fotografia recente;

4.5.7.7. Os profissionais contratados deverão manter disciplina e cordialidade na execução dos serviços, e caso o **SEBRAE/DF** constate que o profissional apresentou conduta incompatível, a contratada, após comunicação, deverá promover a substituição do profissional;

4.5.8 A CONTRATADA deverá cumprir todos os itinerários e horários pré-determinados, realizar os traslados/transfer com conforto, segurança, confiança veicular e apresentar ao **SEBRAE/DF**, quando solicitado, antes da realização dos serviços, os seguintes documentos:

4.5.8.1. Certificado de registro para fretamento CRF – emitido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres **ANTT** ou **AGEPAN – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos**, da empresa que irá prestar o serviço, quando for o caso;

4.5.8.2. Autorização de viagem junto a **ANTT (Agência Nacional de Trânsito e Transportes)**, antes do início da viagem, quando for o caso;

4.5.8.3. Seguro total do veículo e de responsabilidade civil, incluindo danos a terceiros e envolvidos;

4.5.9 A CONTRATADA deverá obedecer aos seguintes prazos:

4.5.9.1. A tolerância de atraso dos veículos será de no máximo **60 (sessenta) minutos**. Após esse prazo, o **SEBRAE/DF**, poderá contratar um outro veículo para transporte dos passageiros e a referida despesa será de responsabilidade da empresa ora **CONTRATADA**;

4.5.9.2. Na ocorrência do transporte colocado à disposição apresentar algum defeito que impeça a continuação do deslocamento, a **CONTRATADA** deverá substituir este, por outro veículo com as mesmas características, sem ônus adicional para o **SEBRAE/DF**, no prazo máximo de até **3 (três) horas**, desde que não haja prejuízo para o objetivo da viagem. Caso o veículo não seja substituído neste tempo, a **CONTRATADA** deverá arcar com todas as despesas oriundas do problema, como por exemplo, hospedagem, transporte alternativo e alimentação das pessoas presentes.

4.6 Contratação de Seguro-viagem Nacional ou Internacional:

4.6.1 Os serviços de emissão de seguro-viagem compreendem a pesquisa, cotação, emissão, alteração e cancelamento de seguro-viagem;

4.6.2 A CONTRATADA deverá providenciar no mínimo **3 (três) cotações** com companhias seguradoras distintas, para aprovação dos custos e autorização da emissão;

4.6.3 O SEBRAE/DF reserva-se o direito de realizar **1 (um) quarto orçamento**, nas condições de faturamento para a **CONTRATADA**, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preço apresentadas; a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, deverá ajustar-se junto a este;

4.6.4 As coberturas do seguro-viagem deverão abranger no mínimo:

4.6.4.1. Assistência médica em caso de acidente;

4.6.4.2. Assistência médica em caso de enfermidade preexistente;

4.6.4.3. Primeiro atendimento médico em caso de enfermidade preexistente;

4.6.4.4. Odontologia de urgência;

4.6.4.5. Reembolso de gastos por atrasos ou cancelamento de voos;

4.6.4.6. Traslados sanitários;

4.6.4.7. Repatriações (sanitárias e funerárias);

4.6.4.8. Diferença de tarifa por viagem de retorno adiada ou antecipada;

4.6.4.9. Gastos de hotel por convalescência;

4.6.4.10. Retorno antecipado, por sinistro grave na residência;

4.6.4.11. Compensação por demora na localização da bagagem;

4.6.4.12. Indenização por extravio de bagagem;

4.6.4.13. Seguro de acidentes pessoais;

4.6.4.14. Assistência legal por responsabilidade em um acidente;

- 4.6.4.15. Assistência em caso de roubo ou extravio de documentos;
- 4.6.4.16. Morte acidental como passageiro em transporte público;
- 4.6.4.17. Invalidez total ou permanente como consequência de acidente.
- 4.6.4.18. O valor mínimo das coberturas será definido pelo Sebrae/DF em cada negociação.

4.7 Aquisição de ingressos, taxas de inscrição para participação em eventos, tickets de transporte público (metrô, ônibus etc.), demais taxas e créditos para produtos e serviços diversos:

- 4.7.1 Realizar a aquisição de ingressos ou taxa de inscrição em eventos, visando a participação em feiras, exposições, congressos, seminários, workshops ou eventos de negócios, com ressarcimento dos custos correspondentes, mediante apresentação dos comprovantes;
- 4.7.2 Realizar a aquisição de tickets de transporte público (metrô, ônibus etc.) em viagens nacionais e internacionais.
- 4.7.3 Assumir responsabilidade pelo pagamento de taxas ou custos associados à obtenção de créditos específicos solicitados pela CONTRATANTE, os quais poderão ser incorporados ao orçamento apresentado. Esses valores são destinados a aspectos de sustentabilidade e conformidade com os princípios ESG em seus orçamentos.

4.8 Assessoramento na obtenção de Vistos Consulares e/ou Passaportes:

- 4.8.1 Prestar o serviço de assessoria na obtenção de vistos consulares e/ou passaportes, orientando sobre os procedimentos e documentação necessários, além das normatizações legais; com ressarcimento dos custos correspondentes, por meio de apresentação dos comprovantes de despesas;

4.9 Aquisição de Pacotes de Viagens nacionais ou internacionais:

- 4.9.1 Realizar a aquisição de pacotes de viagens já formatados (prontos) de outras agências ou operadoras tanto em âmbito nacional como internacional.
- 4.9.2 O SEBRAE/DF poderá contratar os serviços de planejamento e realização de missões junto a outras empresas especializadas que apresentem pacotes exclusivos ou mais econômicos para determinados eventos ou destinos, desde que comprovado documentalmente, não cabendo à vencedora do certame direito de exclusividade ou a qualquer reclamação.

4.10 Locação de espaço físico para realização de eventos e afins:

- 4.10.1 Realizar a locação de espaço físico para reuniões, cursos e workshops, com a inclusão ou não de equipamentos audiovisuais, bem como o fornecimento de coffee break, quando for essencial à complementação dos serviços principais, objeto deste Termo de Referência;
- 4.10.2 A solicitação de que trata o item anterior só poderá ser realizada pela **CONTRATADA** desde que seja para dar suporte necessário na programação logística de evento organizado pelo **SEBRAE/DF** em território nacional ou internacional;
- 4.10.3 Preferencialmente, o espaço locado deverá estar localizado no mesmo hotel em que o grupo esteja hospedado ou em local próximo a realização do evento.

5. COMPROVAÇÃO DE MENOR PREÇO

- 5.1.A CONTRATADA** se compromete a fornecer indícios que demonstrem que o orçamento é realmente composto pelo menor valor praticado no mercado.

5.2.A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação no ato da apresentação da proposta, não limitando-se apenas à orçamentos, propostas comerciais, tabelas de preços públicos, mas de qualquer documento que ateste o menor valor e utilização do princípio da economicidade.

5.3. Todos os documentos comprobatórios deverão fazer parte do processo de contratação e deverá constar na prestação de contas junto ao **SEBRAE/DF**.

5.4. A falta da comprovação poderá ensejar às penalidades constantes no item 18 deste Termo de Referência.

6. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

6.1. A **CONTRATADA** será remunerada pelo regime de **TAXA DE TRANSAÇÃO (TT)**, que corresponde a um valor fixo único e aplicável a cada uma das 2.650 (duas mil, seiscentas e cinquenta) operações estabelecidas na tabela de serviços, conforme **item 6.18** deste Termo de Referência.

6.2. A **TAXA DE TRANSAÇÃO** (*transaction fee*) é o valor unitário fixo devido pela prestação do serviço de agenciamento de viagens e serviços correlatos objeto do presente instrumento, idêntico para todos os serviços, não sendo admitida a diferenciação em relação ao valor dos bilhetes, às diversas companhias aéreas, nem ao tipo de trecho (se nacionais ou internacionais), nem aos tipos de serviços descritos na tabela de serviços, **item 6.18**.

6.3. A **TAXA TRANSAÇÃO** deverá contemplar todos os tributos e suas despesas operacionais necessárias para a execução dos serviços.

6.4. A empresa **CONTRATADA** será remunerada pelo regime de **TAXA DE TRANSAÇÃO**, e esta será a única remuneração devida pela prestação dos serviços.

6.5. A **TAXA DE TRANSAÇÃO** deverá compor a proposta do vencedor do certame.

6.6. Entende-se por **TAXA DE TRANSAÇÃO** cada serviço descrito na tabela de serviços, no **item 6.18**. Outros serviços não são considerados transação.

6.7. Independentemente de existirem conexões/escalas ou em caso de utilização de mais de uma companhia aérea, a **transação** deverá englobar os trechos de ida e volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação.

6.8. No valor da **TAXA DE TRANSAÇÃO**, deverão estar incluídos todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos (inclusive tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições para fiscais, transporte, seguro, insumos), além de quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto do termo contratual.

6.9. Os valores referentes às despesas com as aquisições das passagens aéreas (tarifas, taxas de embarque, taxas de remarcação, taxas/multas de cancelamento etc., previstas nos sites das companhias aéreas) serão repassados à **CONTRATADA**.

6.10. As tarifas praticadas não terão comissão pagas pelo **SEBRAE/DF**.

6.11. O SEBRAE/DF não pagará a tarifa de repasse a terceiros (**taxa DU**) às Companhias Aéreas e nem à CONTRATADA.

6.12. Os serviços serão executados na medida da necessidade do SEBRAE/DF pelo período de até **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado por até igual período até o limite de **60 (sessenta) meses**, desde que seja comprovada a manutenção da vantajosidade da contratação e que seja anuída por ambas as partes.

6.13. A CONTRATADA será responsável por todos os custos referentes à prestação dos serviços inerentes ao objeto deste contrato;

6.14. Fica reservado ao SEBRAE/DF, o direito de identificar o menor preço global no mercado, informando a CONTRATADA para fins de aquisição.

6.15. O quantitativo estimado para solicitação de serviços foi calculado com base no consumo anual apurado no período de **janeiro a dezembro de 2023**.

6.16. Ademais, não obstante o novo cenário orçamentário instaurado no SEBRAE/DF, o volume de missões técnicas empresariais mantém-se praticamente inalterado.

6.17 Tabela de Serviços: Estimativa de consumo e valores de referência:

ITEM	SERVIÇOS	FORMA DE REMUNERAÇÃO	QTD UTILIZADA ANUAL (2023)	QTD ESTIMADA ANUAL (2024)
1	Elaboração de Roteiros para missões nacionais e internacionais	1 (uma) transação	43	50
2	Contratação de guias, intérpretes, tradutores, consultores e receptivo em âmbito nacional ou internacional	1 (uma) transação	16	30
3	Fornecimento de Passagens Aéreas para voos nacionais e internacionais	1 (uma) transação	607	650
4	Reserva de acomodações em hotéis localizados em território nacional ou no exterior	1 (uma) transação	623	700
5	Contratação de serviços de traslados/transfers em território nacional ou no exterior (por veículo)	1 (uma) transação	41	50
6	Contratação de Seguro-viagem Nacional ou Internacional	1 (uma) transação	668	700

7	Aquisição de ingressos, taxas de inscrição para participação em eventos, tickets de transporte público (metrô, ônibus etc.)	1 (uma) transação	362	440
8	Assessoramento na obtenção de Vistos Consulares e/ou Passaportes	1 (uma) transação	0	4
9	Aquisição de Pacotes de Viagens nacionais ou internacionais	1 (uma) transação	4	10
10	Locação de espaço físico para realização de eventos e afins	1 (uma) transação	0	16

7. DA GARANTIA

7.1. A CONTRATADA deverá apresentar ao SEBRAE/DF, no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos**, contados da data de entrega da via assinada do contrato, comprovante de prestação de garantia, que cubra todo o prazo contratual acrescido de **90 (noventa) dias**, correspondente ao percentual até de **10% (dez por cento)** do valor atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia.

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

7.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

7.2.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo SEBRAE/DF à CONTRATADA.

7.2.3. Prejuízos diretos causados ao SEBRAE/DF ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

7.2.4. Obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

7.3. As situações descritas nos subitens **7.2.1., 7.2.2., 7.2.3. e 7.2.4** deverão ser reproduzidas “*ipsis litteris*” e destacadas nas apólices de fiança bancária e seguro garantia.

7.3.1. Não será aceita apólice com desmembramento ou imposições alusivas às situações retro delineadas.

7.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do SEBRAE/DF, em conta específica com correção monetária.

7.5. Em caso de prorrogação da vigência do contrato, a garantia deverá ser renovada em até **10 (dez)** dias contados do **1º (primeiro) dia útil** subsequente à assinatura do Termo Aditivo, mantendo-se o percentual de **10% (dez por cento)** sobre o valor atual do contrato.

7.6. Caso o valor da garantia seja utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de **10 (dez)** dias, contados da data em que for notificada.

7.7. A garantia escolhida pela CONTRATADA poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do contrato, com a anuência do SEBRAE/DF, observadas as modalidades no caput.

7.8. A validade da garantia eleita deverá abranger um período de **03 (três) meses** após o término da vigência contratual.

7.9. Qualquer uma das partes, a livre critério e quando bem lhe convier, poderá dar por findo o presente contrato, independentemente de justo motivo, e sem que lhe caiba qualquer sanção, desde que o faça mediante comunicação prévia e por escrito, à outra parte, de no mínimo **30 (trinta)** dias.

8. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO

8.1. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, serão atestados o recebimento e a aceitação do objeto dos serviços contratados pelo **SEBRAE/DF**, que se dará por meio de conferência de sua conformidade com as especificações do Edital, da Ordem de Serviço, bem como outra forma expressamente declarada pelo **SEBRAE/DF**.

8.2. O colaborador responsável pelo recebimento do contrato será o analista **THIAGO RODRIGO OLIVEIRA DE BARROS MELIS – GEOP**.

9. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

9.1. A empresa deverá anexar em todas as faturas/nota fiscal a prova de regularidade fiscal e os seguintes documentos:

9.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica. **CNPJ**;

9.1.2. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, Dívida Ativa da União e à Seguridade Social.

9.1.3. Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais/Distrital;

9.1.4. Certidão de Regularidade de Tributos Municipais.

9.1.5. Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. **FGTS**

9.1.6. Declaração de empresa optante pelo SIMPLES Nacional (caso aplicável)

9.1.7. Apresentação da ordem de serviço autorizada pelo gestor do **SEBRAE/DF**.

9.1.8. Relação dos itens serviços contratados prestadores de serviços que atuaram na missão empresarial, o objeto do fornecimento.

9.2. A Fatura/Nota Fiscal referente aos serviços prestados deverá ser emitida e entregue até o dia **20 (vinte)** de cada mês. Posterior a esta data, a mesma deverá ser emitida a partir do **1º (primeiro)** dia útil do mês subsequente.

9.3. O pagamento será efetuado, em até **10 (dez) dias úteis** após o aceite e atesto pelo empregado responsável do **SEBRAE/DF**.

9.4. O CNPJ de emissão das faturas/Nota Fiscais deverão ser o mesmo do contrato assinado.

9.5. As faturas e notas fiscais deverão ser apresentadas com os valores e serviços discriminados e deverão constar obrigatoriamente no corpo as seguintes informações: Nome da missão empresarial, número da proposta de serviço do autorizada, datas, o local do evento e centro de custo do **SEBRAE/DF** demandante do evento, número da ordem de serviço e data da sua realização, tipo do serviço prestado e quantidade, número do contrato, valor total da fatura e/ou nota fiscal, banco, número da agência e conta corrente para o pagamento e quantidade de participantes da missão empresarial.

9.6. Cada Fatura e/ou nota fiscal de prestação de serviços deve corresponder ao objeto recebido e respectivos valores consignados na proposta comercial, identificada por tipo de serviço (transporte, hospedagem, locação de veículo, *transfer*, seguro, visto e outros), relacionando a requisição do serviço.

9.7. As faturas/documentos de cobrança rejeitados pelo **SEBRAE/DF** por erros ou incorreções em seu preenchimento serão devolvidos à **CONTRATADA**, para as correções, acompanhados dos motivos de sua rejeição, recontando-se o prazo para pagamento, a partir da reapresentação, sem qualquer tipo de correção do valor total.

9.8. Quando a **CONTRATADA** prestar informações bancárias incorretas que impossibilitem a realização do pagamento, o **SEBRAE/DF** descontará do valor do mesmo as despesas que venha a ter em virtude do erro.

9.9. O **SEBRAE/DF** não se responsabilizará pelo pagamento de nenhum adicional decorrente de qualquer operação realizada junto à rede bancária, como por exemplo, taxas, multas, entre outros.

9.10. O **SEBRAE/DF** poderá deduzir do montante a pagar, as indenizações devidas pela **CONTRATADA**, em razão da inadimplência nos termos do contrato.

9.11. Os serviços a serem contratados poderão ser prestados em todo território nacional e internacional, de acordo com a demanda do **SEBRAE/DF**.

9.12. A não apresentação da prestação de contas no prazo estabelecido poderá suspender o pagamento de faturas em aberto.

9.13. A remuneração total a ser paga à **CONTRATADA** será apurada a partir do valor ofertado pela prestação do serviço de agenciamento de viagens, multiplicado pela quantidade de transações.

9.14. Os valores relativos à aquisição dos itens serão repassados pelo **SEBRAE/DF** à **CONTRATADA**, que intermediará o pagamento junto aos fornecedores.

9.15. Os valores relativos à aquisição dos itens não serão considerados parte da remuneração pelos serviços de agenciamento de turismo.

10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. DO SEBRAE/DF

10.1.1. Prestar informações e esclarecimentos necessários que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

10.1.2. Realizar acompanhamento, pelo gestor do contrato, da execução dos serviços, atestando os documentos de despesas, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços ou da parcela a que se referem, mediante as comprovações devidas;

10.1.3. Agendar, conduzir e/ou acompanhar todas as reuniões técnicas e negociações necessárias para execução deste serviço;

10.1.4. Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato, por meio de notificação;

10.1.5. Dar conhecimento à **CONTRATADA** do(s) nome(s) do(s) empregado(s) responsável(eis) pelo acompanhamento da execução dos serviços contratados;

10.1.6. Fornecer todas e quaisquer informações necessárias relacionadas à missão, roteiro, autorização de emissão de passagens e/ou autorização de compra de pacote;

- 10.1.7.** Responsabilizar-se pelo pagamento de multas e outras penalidades resultantes de infração às leis e aos regulamentos de trânsito, desde que cometidas por seus colaboradores;
- 10.1.8.** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências do Projeto e do Termo de Referência ora apresentado.
- 10.1.9.** Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado da **CONTRATADA**, que não mereça a sua confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 10.1.10.** Supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, sob o aspecto qualitativo e quantitativo, podendo sustar, mandar fazer, desfazer, qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas, respeitados os prazos definidos concedendo à **CONTRATADA** o direito de resposta e ampla defesa, antes de efetuar qualquer retenção ou glosa.
- 10.1.11.** Notificar a **CONTRATADA** por escrito sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 10.1.12.** Aplicar sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.
- 10.1.13.** Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados.
- 10.1.14.** Proceder ao pagamento na forma e no prazo pactuados, após verificada a regularidade da nota fiscal.
- 10.1.15.** O **SEBRAE/DF** deverá, a seu critério, acompanhar e auditar, a qualquer momento, a execução do contrato, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.
- 10.1.16.** O **SEBRAE/DF** poderá exigir que a empresa **CONTRATADA** negocie a redução de valor ofertado ou apresente outra proposta de preço, quando houver disparidade entre o preço proposto pelos fornecedores finais (hotéis, locadoras, tradutores, intérpretes etc.) e o praticado no mercado em propostas de mesma natureza.
- 10.1.17.** Quando necessário poderá o **SEBRAE/DF** solicitar a entrega de bilhetes aos usuários, inclusive por meio de endereço eletrônico, ou, quando necessário, colocar os respectivos bilhetes à disposição dos usuários nos balcões das companhias aéreas selecionadas.

10.2. DA CONTRATADA

- 10.2.1.** Sem prejuízo das disposições contidas neste instrumento, a **CONTRATADA** fica obrigada a cumprir fielmente todas as condições contratuais estabelecidas, realizando os serviços com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira responsabilidade;
- 10.2.2.** Manter, no mínimo **02 (dois) profissionais** para atendimento das demandas dos colaboradores do **SEBRAE/DF**, disponibilizando, no mínimo, uma linha de telefonia (fixa/celular/whatsapp) que garanta atendimento no horário de expediente do **SEBRAE/DF** e em regime de urgência.
- 10.2.3.** Prestar atendimento **7/24 (sete dias da semana/vinte e quatro horas por dia)** com o objetivo principal de orientação e suporte para atendimento de rotina, além de tratativas emergenciais que venha ocorrer durante as viagens.
- 10.2.4.** É proibida, por parte da **CONTRATADA**, remunerar colaborador, terceirizado ou estagiário pertencente ao quadro de pessoal do **SEBRAE/DF**.
- 10.2.5.** A **CONTRATADA** deverá manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto para tratar com o **SEBRAE/DF** sobre assuntos relacionados à execução do contrato.
- 10.2.6.** É responsabilidade da empresa **CONTRATADA** acompanhar a Missão desde o início para garantir que todo o planejamento seja cumprido.

10.2.7. Assessorar o **SEBRAE/DF** e, quando necessário, aos passageiros a seu serviço, sobre a frequência, roteiros e horários, conexões, tarifas promocionais à época da emissão dos bilhetes, políticas de remarcações e cancelamentos e reembolsos, desembarço de bagagens e sobre outras facilidades postas à disposição dos usuários de transporte aéreo, terrestre e marítimo.

10.2.8. Prestar informações sobre rede hoteleira nacional e internacional, horários de voos, conexões e frequência de partidas e chegadas dos diversos meios de transporte, bem como assessoria na identificação dos voos mais econômicos, na escolha do seguro-viagem e assistência ao viajante.

10.2.9. Apresentar ao **SEBRAE/DF** no mínimo **03 (três) cotações** de preços de todos os itens que fazem parte deste termo, que devem ser apresentadas conforme as especificações definidas pelo **SEBRAE/DF**, e em no máximo **5 (cinco) dias corridos da solicitação**;

10.2.10. As cotações deverão ser apresentadas ao **SEBRAE/DF** contendo: todos os itens solicitados pela **CONTRATADA**, papel timbrado, CNPJ da empresa, validade e assinatura do responsável pela cotação.

10.2.11. A validade das propostas apresentadas pela **CONTRATADA** deverá ser de pelo menos 10 dias a partir da data da emissão.

10.2.12. Fornecer informações e orientações de quaisquer exigências para ingresso no(s) país(es) onde a missão acontecerá.

10.2.13. Prestar outros serviços complementares que, pela sua natureza e especificidade, se incluam no âmbito de atuação das agências de viagens e turismo, os quais poderão ser requisitados à empresa **CONTRATADA**.

10.2.14. A **CONTRATADA** deverá informar os nomes e contatos (telefones e e-mail) dos funcionários exclusivos de atendimento ao **SEBRAE/DF**.

10.2.15. Prestar os serviços ora contratados por meio de mão de obra especializada e devidamente qualificada, necessária e indispensável à completa e perfeita execução dos serviços, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e de acordo com a legislação em vigor.

10.2.16. Submeter-se a mais ampla fiscalização do **SEBRAE/DF**, por meio do gestor do contrato, a qualquer época.

10.2.17. Comunicar ao Gestor do contrato, por escrito ou por endereço eletrônico, qualquer anormalidade ou impropriedade verificada na execução dos serviços e prestar esclarecimentos necessários, para deliberação e mudança dos detalhes, durante a fase de planejamento.

10.2.18. Não transferir ou distribuir o futuro contrato a outrem, no todo ou em parte, sem a prévia e expressa autorização do **SEBRAE/DF**.

10.2.19. Assumir todos e quaisquer ônus referentes a salários, horas extras ou adicionais e demais encargos sociais, relativamente a seus empregados.

10.2.20. Substituir no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, sempre que exigido, o profissional responsável pelo atendimento personalizado à **SEBRAE/DF**, cuja atuação ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da **SEBRAE/DF**.

10.2.21. Responsabilizar-se pelos danos causados ao **SEBRAE/DF** ou a terceiros, por culpa, dolo, negligência ou imprudência de seus empregados.

10.2.22. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições jurídicas e qualificações exigidas.

10.2.23. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento de tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

10.2.24. Responsabilizar-se por todas as despesas com material e mão de obra, transportes, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais - inclusive aqueles que vierem a ser criados, e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto deste **TR**.

10.2.25. Enviar a política e regras específicas tarifárias referentes a cancelamentos, alterações, reembolsos e multas dos serviços de passagens, transfer, hospedagem e seguros das empresas que apresentaram o menor preço.

10.2.26. Verificar nas **48 (quarenta e oito) horas** anteriores da viagem, se houve movimentação da malha aérea. Caso ocorra, informar imediatamente ao **SEBRAE/DF**.

10.2.27. A **CONTRATADA** deverá especificar separadamente nas propostas apresentadas **TODOS** os valores de passagens, hospedagens, traslados, e outros serviços a serem executados, incluindo as vantagens e/ou bonificações em decorrência da emissão, em conjunto de um determinado número de bilhetes de passagem, seguro, inscrições, hotel **4 (quatro) ou 5 (cinco)** estrelas ou demais hospedagens solicitadas pelo **SEBRAE/DF**.

10.2.28. Adotar medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos, hospedagem, transfer e demais itens previstos no objeto deste contrato, não utilizados, a partir da solicitação do **SEBRAE/DF**, de acordo com regras específicas aplicáveis e informadas na proposta.

10.2.29. Os bilhetes emitidos, pagos e não utilizados, ou utilizados parcialmente, terão seus valores ressarcidos pela **CONTRATADA** ou transformados em créditos, deduzidos os valores referentes à (s) multa(s) comprovadamente cobrada (s) pela companhia aérea e de acordo com negociações caso a caso com o **SEBRAE/DF**.

10.2.30. A **CONTRATADA** deverá enviar **propostas com validade de pelo menos 10 (dez) dias uteis**, de acordo com a data do serviço a ser prestado, caso não seja possível, as exceções deverão ser justificadas por escrito através de ofício, em papel timbrado ou para o endereço eletrônico do gestor do contrato.

10.2.31. A **CONTRATADA** deverá apresentar prestação de contas, assinadas por seu representante com a apresentação, dos documentos abaixo relacionados para todos os serviços faturados até o **dia 20 (vinte) do mês** subsequente aos serviços executados:

10.2.31.1. Seguro Viagem: Voucher com o valor por cliente

10.2.31.2. Passagens: Tickets emitidos

10.2.31.3. Hospedagem: Nota Fiscal

10.2.31.4. Locação de veículos: Nota fiscal

10.2.31.5. *Transfer*: Nota Fiscal

10.2.31.6. Tradutor: Nota Fiscal ou RPA

10.2.31.7. Demais serviços: Nota Fiscal

10.2.32. Quando houver justificativa em relação ao quantitativo de serviços contratados, apresentar documentos que comprovem a contratação e o pagamento extra.

10.2.33. Na hipótese de bloqueio de voos, a **CONTRATADA** deverá informar expressamente ao **SEBRAE/DF** o prazo estabelecido pela companhia aérea de sustentação da cotação, informando a data limite para envio da lista de passageiros por endereço eletrônico do gestor do contrato.

10.2.34. Após confirmação de reserva pelo gestor do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar confirmação de compra/emissão em até **5 (cinco) dias corridos** após a solicitação do bloqueio/autorização dos itens para realização da missão técnica empresarial.

10.2.35. Utilizar o câmbio fixado pelo Banco Central do Brasil nas emissões de serviços internacionais, correspondente àquele do dia do envio da proposta de serviço, convertendo-se o valor da moeda estrangeira em moeda corrente nacional.

10.2.36. A **CONTRATADA** deverá comunicar ao **SEBRAE/DF**, por escrito ou por e-mail, qualquer verificação de condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução,

propondo meios de solucionar os problemas ocorridos, sendo que, qualquer autorização ou despesas adicionais, deverão ser previamente autorizadas pelo **SEBRAE/DF**.

10.2.37. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital, sob pena de rescisão do contrato.

10.2.38. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da execução deste contrato, tais como materiais mão-de-obra, transportes, equipamentos auxiliares, máquinas em geral, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários, seguros, auxílios alimentares, vale-transporte, vantagens trabalhistas decorrentes de acordos, despesas decorrentes de infração praticada por seus empregados, convenções ou dissídios trabalhistas e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto do contrato.

10.2.39. Se houver ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a **CONTRATADA** adotará as providências necessárias no sentido de preservar o **SEBRAE/DF** e mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações e, em caso de condenação, a **CONTRATADA** reembolsará o **SEBRAE/DF** daquelas importâncias que tenha sido obrigado a pagar, dentro do prazo improrrogável de **10 (dez) dias úteis a contar** do efetivo pagamento.

10.2.40. A **CONTRATADA** só poderá vincular publicidade acerca dos serviços contratados, somente com a autorização do **SEBRAE/DF**.

10.2.41. A **CONTRATADA** não poderá reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento, em razão da execução dos serviços objetos deste contrato.

10.2.42. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do **SEBRAE/DF**, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste contrato.

10.2.43. Responder as solicitações do **SEBRAE/DF** em até **72 (setenta e duas) horas** ou com urgência que o caso demandar. Prestar serviços em estrita conformidade com as especificações exigidas na licitação.

10.2.44. A ação da fiscalização do **SEBRAE/DF**, não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais. A administração do **SEBRAE/DF** procederá à avaliação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, cabendo à **CONTRATADA** dirimir as dúvidas que porventura surgirem.

10.2.45. Manter durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação.

10.2.46. Informar no ato da reserva das passagens aéreas, os preços praticados pelas companhias aéreas, de modo a garantir que a escolha da companhia aérea e a passagem foram a melhor escolha para o **SEBRAE/DF**.

10.2.46.1. Para esse serviço **não será permitida a subcontratação, total ou parcial**, associação, a cessão ou transferência total ou parcial com outrem, exceto quando houver necessidade de compras de pacotes de viagens já formatados de outras agências ou operadoras, com a devida comprovação de exclusividade ou economicidade, ou quando da organização de eventos por parte de outros SEBRAEs UFs ou entidades parceiras.

10.2.47. Preencher as informações e anexar **TODOS** os documentos da viagem no app ou outro mecanismo/plataforma exclusivo da viagem de todos os participantes no prazo máximo de **5 (cinco) dias** antes da realização da missão; ou, caso necessário, colocação dos respectivos bilhetes à disposição dos usuários, mesmo após o fim do expediente comercial de trabalho, por meio de correio eletrônico ou pessoalmente, sem custo adicional para o **SEBRAE/DF**, em agências de viagens ou balcões de companhias de fácil acesso.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. Apresentação de, no mínimo, **1 (um) atestado de capacidade técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para o desempenho de atividade compatível e pertinente ao objeto da presente licitação, contendo os seguintes serviços:

11.1.1. Comprovação de que a empresa licitante atendeu **Missões técnicas empresariais Nacionais e Internacionais obrigatoriamente**, sendo a organização de comitivas de Empresários e Representantes de Entidades para Feiras Prospectivas e Comerciais, Eventos, Encontros de Negócios em nível nacional e internacional, em diferentes setores da economia.

11.1.2. Comprovação de realização de missão técnica empresarial para **10 grupos ou mais**, cada grupo sendo composto de, no mínimo, 5 pessoas, **em Missões Nacionais e Internacionais**.

11.1.2.1. A comprovação deverá contar com pelo menos 5 (cinco) itens da planilha constante no item 6.18 (Tabela de Serviços), sendo que serão obrigatórios, os itens 3 e 4 da respectiva planilha, quais sejam: “Fornecimento de Passagens Aéreas para voos nacionais e internacionais” e “Reserva de acomodações em hotéis localizados em território nacional ou no exterior”.

11.1.2.2. Ao menos um dos atestados apresentados deve referir-se à realização de missão internacional.

11.1.3. Apresentar **Certificado de Agência de Viagens e Turismo junto ao Ministério do Turismo (CADASTUR)**, em plena validade, que comprove o exercício regular da atividade compatível com o objeto da licitação, obrigatórios de acordo com o Art. 22 da Lei nº 11.771/08.

11.1.4. Apresentar declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com voos regulares (domésticos e internacionais).

11.1.4.1. Caso a licitante seja **Agência Consolidada** será aceita a declaração emitida conforme exigência acima, em nome da **Consolidadora**. Neste caso, deverá ser apresentado juntamente com a declaração, cópia do contrato de consolidação firmado entre a **Consolidadora e Agência Consolidada**, bem como, o **Certificado de registro da empresa consolidadora**.

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO E AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

12.1. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto, **sendo o valor do lance para o item a taxa de transação ofertado somado ao valor provisionado**.

12.2. O valor do lance ofertado deverá seguir a seguinte lógica: (“Valor provisionado fixo” + (“valor do unitário por transação” x “quantidade máxima”).

12.2.1. Portanto, inserindo os valores e quantidades previstos para a contratação, a lógica do valor do lance será: “(R\$ 3.964.649,00) + (valor unitário por transação x 2.650)”.

12.3. O valor unitário máximo aceito por transação será de **R\$ 13,34 (treze reais e trinta e quatro centavos)**.

12.3.1. A quantidade de transações (2.650) multiplicada pelo valor máximo aceito por transação perfaz o montante de **R\$ 35.351,00 (trinta e cinco mil, trezentos e cinquenta e um reais)**.

12.4. O valor de **R\$ 3.964.649,00 (três milhões, novecentos e sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e nove reais)** provisionado para as contratações não pode, em hipótese nenhuma, ser alterado e deve ser incluído no valor final da proposta juntamente com o valor ofertado pelas 2.650 transações.

12.5. O preço mínimo aceito para a contratação neste edital e em seus anexos é **R\$ 3.964.649,00 (três milhões, novecentos e sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e nove reais)**, pois este é o valor provisionado para as

contratações, bem como não é permitido a oferta de taxa por transação negativa. Portanto, será desclassificada a empresa que apresentar lance final inferior a este preço mínimo fixado.

12.6. O preço máximo estipulado para contratação neste edital e em seus anexos é R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais). Portanto, será desclassificada a empresa que apresentar lance final superior a este preço máximo fixado.

13. MODELO DE PROPOSTA

It.	Objeto	Descrição	Qtd.	Valor Un.	Valor Total
1	Prestação de serviços de agenciamento de viagens para missões técnicas e empresariais , sob demanda e regime de não exclusividade, compreendendo: prestação de serviços de emissão de passagens aéreas domésticas nacionais e internacionais, passagens rodoviárias, marítima e ferroviárias, pacotes de viagens para missões nacionais e internacionais, incluindo guias, intérpretes, seguro-viagem, <i>transfer</i> e demais serviços correlatos inerentes as atividades de agências de viagens, para atender as necessidades do SEBRAE/DF para realização de missões técnicas e empresariais	Taxas de transação	2.650		
		Valor provisionado (NÃO ALTERÁVEL)	-	R\$ 3.964.649,00	R\$ 3.964.649,00
VALOR TOTAL PARA APRESENTAÇÃO DO LANCE NO CERTAME					R\$

14. DESIGNAÇÃO DO GESTOR/FISCAL DO CONTRATO

14.1. O contrato será gerido e fiscalizado pelo analista THIAGO RODRIGO OLIVEIRA DE BARROS MELIS – GEOP.

15. RESULTADOS ESPERADOS

15.1. A contratação visa garantir ao **SEBRAE/DF** o pleno desenvolvimento de suas ações relacionadas a realização de missão técnica empresarial.

15.2. Pretende-se alcançar benefícios diretos e indiretos com a contratação, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

15.3. Importante destacar, também, que a contratação busca dar continuidade à prestação dos serviços cujo objetivo é a prestação de serviços de agenciamento de viagens, sob demanda e regime de não exclusividade,

compreendendo: prestação de serviços de emissão de passagens aéreas domésticas nacionais e internacionais, passagens rodoviárias, marítima e ferroviárias, pacotes de viagens para missões nacionais e internacionais, incluindo guias, intérpretes, seguro-viagem, *transfer* e demais serviços correlatos inerentes as atividades de agências de viagens, para atender as necessidades do **SEBRAE/DF** para realização de missões técnicas e empresariais.

16. PERIODICIDADE E ÍNDICE DE REAJUSTE A SER UTILIZADO

16.1. O percentual alusivo à taxa proposta pela **CONTRATADA** não sofrerá reajuste durante a vigência contratual.

17. INDICADORES DE DESEMPENHO

17.1. A prestação dos serviços será medida por meio de indicadores de desempenho, para o fim específico de monitoramento de cumprimento das obrigações assumidas.

17.2. Todas as obrigações assumidas deverão ser fielmente cumpridas pelas partes.

17.3. Os indicadores de desempenho que serão avaliados referem-se aos índices “**Não Conformidade Identificada**”.

17.4. O índice “**Não Conformidade Identificada**” será entre a solicitação da prestação de serviço e a sua entrega, que caso seja entregue fora do prazo estabelecido, será considerado não conforme.

17.5. Caso a **CONTRATADA** apresente:

17.5.1. Mais de 2 (dois) resultados, classificados como RUINS, o **SEBRAE/DF** se reserva o direito de solicitar à **CONTRATADA** um plano de ação formal, para evitar que as não conformidades voltem a ocorrer.

17.5.2. Caso os planos de ação sejam considerados ineficazes o **SEBRAE/DF** poderá optar por encerrar o contrato.

Tabela de Notas (período anual)		
Avaliação	Número de Ocorrências (entregas fora do prazo)	Nota
	0	100
	1	90
	2	70
	3	60
	4	50
	A partir de 5	00
Resultado alcançado		Média das entregas (avaliação)
Classificação final do resultado	Ótimo	Nota de 90 a 100
	Bom	Nota de 70 a 89
	Ruim	Nota Menor que 70

18. SANÇÕES

18.1. Comete infração, o LICITANTE que, com dolo ou culpa:

- 18.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
- 18.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
 - 18.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 18.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 18.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
 - 18.1.2.4. deixar de apresentar amostra, quando for o caso; ou
 - 18.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 18.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 18.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pelo SEBRAE/DF;
- 18.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 18.1.6. fraudar a licitação
- 18.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 18.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 18.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 18.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.
- 18.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- 18.1.9. praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 18.2. Com fulcro no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE (Res. CDN n.º 493/2024), o SEBRAE/DF poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 18.2.1.1. advertência escrita;
 - 18.2.1.2. multa;
 - 18.2.1.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE em âmbito local ou nacional, nos termos dos artigos 42 e 43, do Regulamento de Licitações e Contratos do sistema SEBRAE (Res. CDN n.º 493/2024).
- 18.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 18.3.1.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

- 18.3.1.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 18.3.1.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes ;
- 18.3.1.4. os danos que dela provierem para o SEBRAE/DF;

18.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor da proposta vencedora, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

18.4.1.1. Para as infrações previstas nos itens 18.1.1., 18.1.2. e 18.1.3. a multa será de 0,5% a 15% do valor da proposta vencedora.

18.4.1.2. Para as infrações previstas nos itens 18.1.4., 18.1.5., 18.1.6. e 18.1.7. e 18.1.8., a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

18.5. As sanções de multa e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE no âmbito local ou nacional, poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

18.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data de sua intimação.

18.7. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE no âmbito local ou nacional, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 18.1.4., 18.1.5., 18.1.6., 18.1.7. e 18.1.8., bem como pelas infrações previstas nos itens 18.1.1., 18.1.2. e 18.1.3. que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, cuja duração observará o prazo máximo de 6 (seis) anos.

18.8. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido pelo SEBRAE/DF, descrito no item 18.1.4., caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta, se houver, em favor do SEBRAE/DF.

18.9. Nos casos de aplicação das sanções de multa e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE em âmbito local ou nacional, nos termos dos artigos 42 e 43, do Regulamento de Licitações e Contratos do sistema SEBRAE (Res. CDN n.º 493/2024), será iniciado processo de apuração de responsabilidade a ser conduzido pelo pregoeiro(a) e a comissão de licitação, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

18.10. No caso de improvimento das razões de defesa, o processo de responsabilidade será dirigido à autoridade superior para proferimento de decisão

18.10.1. A decisão proferida pela autoridade superior não comporta reexame. Exceto no caso de alegação de fatos novos.

18.11. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

18.12. Caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da aplicação das sanções de advertência e multa, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, deverá reconsiderar ou não, no prazo de 10 (dez) dias úteis. Da decisão não caberá recurso.

19. CONDIÇÕES GERAIS

19.1. As despesas decorrentes do objeto desta licitação correrão à conta da dotação orçamentária constante nos diversos programas e projetos do **SEBRAE/DF**.

19.2. Qualquer uma das partes, a livre critério e quando bem lhe convier, poderá dar por findo o presente contrato, independentemente de justo motivo, e sem que lhe caiba qualquer sanção, desde que o faça mediante comunicação prévia e por escrito, à outra parte, **de no mínimo 60 (sessenta) dias**.

19.3. Fica estimada em **R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais)**, a verba para fazer face às despesas referentes aos primeiros **12 (doze) meses de contratação**, podendo chegar ao montante de **R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais)**, caso o contrato seja renovado até o limite de **60 (sessenta) meses**. Esse valor poderá ser revisto, nos casos de alteração da política econômica e/ou de revisão no orçamento do **SEBRAE/DF**.

19.4. A estimativa de **R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais)** constitui-se mera previsão dimensionada, não estando o **SEBRAE/DF** obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à **CONTRATADA** o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

19.5. Caso a **CONTRATADA** viole essas regras, poderá o **SEBRAE/DF** rescindir motivadamente o contrato.

Brasília, 16 de julho de 2024.

GABRIELLA MARINHO DE ANDRADE
GERENTE
GERÊNCIA DE OPERAÇÕES – GEOP

THIAGO RODRIGO OLIVEIRA DE BARROS MELIS
ANALISTA TÉCNICO
GERÊNCIA DE OPERAÇÕES – GEOP