

SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - PE 125/2023.



De Alan Ferreira de Sousa <alan.sousa@vtclog.com.br>

Para licita12@pge.ap.gov.br <licita12@pge.ap.gov.br>, coordlicit@pge.ap.gov.br <coordlicit@pge.ap.gov.br>

Data 2023-08-15 17:18

Prezados, boa tarde!

A **VOETUR TURISMO E REPRESENTAÇÕES LTDA**, interessada no certame em questão, vem por meio desse, de acordo com Edital, solicitar esclarecimento.

Por oportuno, ressalto que os pedidos que seguem são necessários para que fiquem claros os pontos questionados, pois da forma em que se encontram provocam insegurança jurídica, financeira e técnica às LICITANTES na elaboração de suas propostas, bem como outras informações pertinentes para a oferta de melhor preço.

1. Qual é a Empresa que atualmente encontra-se executando os serviços, objeto da presente licitação?

1. Caso exista Empresa já executando, qual a TAXA de serviço praticada pela respectiva empresa?

1. Quanto a aceitabilidade da TAXA de agenciamento, perguntamos:

a. Será aceito TAXA com quatro casas decimais, após a vírgula no valor de R\$ 0,0001?

a. Será aceito TAXA no valor de R\$ 0,01?

a. Será aceito TAXA no valor de R\$ 0,00?

d) Será aceito TAXA no valor **NEGATIVO**?

1. Após a abertura para lances nos itens 1, 2, 3 e 4, questionamos: será aceito lance total no valor de R\$ 0,0001 (exemplo item 1: 5195 x 0,0001= 0,0001)? Ou obrigatoriamente terá que ser o resultado da multiplicação da quantidade estimada pelo valor unitário da taxa de agenciamento (exemplo item 2: 2372 x R\$ 0,0001= R\$ 0,2372)?

1. Quanto a REMUNERAÇÃO pelos serviços prestados pela empresa, perguntamos:

a. A TAXA de Agenciamento será a única e exclusiva renumeração do agente de viagem?

a. Como será realizado o ressarcimento dos valores de repasse?

1. Quanto ao valor a ser cadastrado, perguntamos?

a. Deverá ser cadastrado o valor unitário da taxa?

a. Deverá ser cadastrado o valor global da taxa?

a. Deverá ser cadastrado o valor global resultante da soma do valor total da taxa mais o valor total de repasse?

1. Quanto a **PLANILHA DE CUSTOS**, perguntamos:

a) Será exigido apresentação de **planilha de custos** para comprovar a exequibilidade da proposta?

b) Caso positivo, a apresentação da mesma será juntamente com a proposta de preço?

c) Para comprovação de exequibilidade da proposta, a Agência pode apresentar em sua planilha, Receitas oriundas de planos de metas Global?

d) Para a comprovação de exequibilidade da proposta, a Agência pode apresentar em sua planilha, Receitas oriundas de outros contratos que a mesma possui, junto a Administração Pública ou Empresas Privadas?

e) Caso a planilha seja questionada, qual a forma aceitável para comprovação de exequibilidade?

1. Quanto ao POSTO DE ATENDIMENTO, perguntamos:

- a) Para a prestação desses serviços será exigido posto de atendimento?
- b) Caso exija posto de atendimento o mesmo deverá ser localizado nas dependências do Órgão Licitante?
- c) Será exigido o uso de uniformes para os funcionários que trabalharão no posto de atendimento? Caso afirmativo, qual o modelo?
- d) Será exigido controle de ponto eletrônico e uso de crachás?

1. Será exigido Escritório de Representação ou Correspondente?

1. Será exigido a abertura de Filial, no local da execução dos serviços caso a Agência se encontre sediada em outro local da Federação ou não tenha Filial ainda instalada?

1. Será exigido Relatório de Sistemas? Caso positivo, de que forma e em quais períodos?

1. Será exigido Call Center, Atendimento 24 horas ou disponibilização de linha telefônica 0800?

1. Será exigido Sistema Self-booking?

1. Qual o prazo para Reembolso das passagens emitidas e não utilizadas?

1. Será obrigatória a apresentação de Faturas das Cia Aéreas, juntamente com as Faturas da Agência?

1. A Agencia Contratada terá que fazer o repasse dos incentivos recebidos das Companhias aéreas?

1. Ocorrendo igualdade de valores no envio das propostas (entre empresas **ME/EPP e LTDA**) e ausência de lances, questionamos:

a. Será aplicado SORTEIO (presencial), conforme art. 45 da Lei 8666/93?

a. Caso afirmativo na resposta acima, as empresas LTDA's também participarão do sorteio junto as ME/EPP?

Diante dos esclarecimentos que se fazem necessários, ficamos no aguardo da devida resposta, agradecendo desde já a atenção.

Atenciosamente,



Re: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 125/2023 - VOETUR**De** <clc.srp@pge.ap.gov.br>**Para** <licita12@pge.ap.gov.br>**Data** 2023-08-18 14:20

Boa tarde,

Prezada Pregoeira, segue abaixo resposta aos pedidos de esclarecimento da Empresa VOETUR:

A VOETUR TURISMO E REPRESENTAÇÕES LTDA, interessada no certame em questão, vem por meio desse, de acordo com Edital, solicitar esclarecimento.

Por oportuno, ressalto que os pedidos que seguem são necessários para que fiquem claros os pontos questionados, pois da forma em que se encontram provocam insegurança jurídica, financeira e técnica às LICITANTES na elaboração de suas propostas, bem como outras informações pertinentes para a oferta de melhor preço.

1. Qual é a Empresa que atualmente encontra-se executando os serviços, objeto da presente licitação?

A Central de Licitações é apenas gerenciadora da ata de registro de preços, os contratos são realizados pelos órgãos e a licitante e atualmente não temos ata de registro de preços para agenciamento vigente.

2. Caso exista Empresa já executando, qual a TAXA de serviço praticada pela respectiva empresa?

A Central de Licitações é apenas gerenciadora da ata de registro de preços, os contratos são realizados pelos órgãos e a licitante e atualmente não temos ata de registro de preços para agenciamento vigente.

3. Quanto a aceitabilidade da TAXA de agenciamento, perguntamos:

a. Será aceito TAXA com quatro casas decimais, após a vírgula no valor de R\$ 0,0001?

b. Será aceito TAXA no valor de R\$ 0,01?

c. Será aceito TAXA no valor de R\$ 0,00?

d. Será aceito TAXA no valor NEGATIVO?

Os lances serão ofertados pelo MAIOR PERCENTUAL DE DESCONTO sobre a TAXA RAV (Remuneração do Agenciador de Viagens), as regras para a oferta dos lances constam no ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA.

A empresa participante poderá livremente negociar o valor, ofertando maior ou menor percentual, NÃO PODENDO ULTRAPASSAR O PERCENTUAL DE 100%.

4. Após a abertura para lances nos itens 1, 2, 3 e 4, questionamos: será aceito lance total no valor de R\$ 0,0001 (exemplo item 1: 5195 x 0,0001= 0,0001)? Ou obrigatoriamente terá que ser o resultado da multiplicação da quantidade estimada pelo valor unitário da taxa de agenciamento (exemplo item 2: 2372 x R\$ 0,0001= R\$ 0,2372)?

Os lances serão ofertados pelo MAIOR PERCENTUAL DE DESCONTO sobre a TAXA RAV (Remuneração do Agenciador de Viagens), as regras para a oferta dos lances constam no ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA,

A empresa participante poderá livremente negociar o valor, ofertando maior ou menor percentual, NÃO PODENDO ULTRAPASSAR O PERCENTUAL DE 100%.

5. Quanto a REMUNERAÇÃO pelos serviços prestados pela empresa, perguntamos:

a. A TAXA de Agenciamento será a única e exclusiva renumeração do agente de viagem?

b. Como será realizado o ressarcimento dos valores de repasse?

Toda a metodologia está prescrita em edital e não irá interferir na relação da remuneração e comissão dos bilhetes entre a licitante e as companhias aéreas.

6. Quanto ao valor a ser cadastrado, perguntamos?

a. Deverá ser cadastrado o valor unitário da taxa?

b. Deverá ser cadastrado o valor global da taxa?

c. Deverá ser cadastrado o valor global resultante da soma do valor total da taxa mais o valor total de repasse?

DEVERÁ SER CADASTRADO O PERCENTUAL

7. Quanto a PLANILHA DE CUSTOS, perguntamos:

a) Será exigido apresentação de planilha de custos para comprovar a exequibilidade da proposta?

- b) Caso positivo, a apresentação da mesma será juntamente com a proposta de preço?
- c) Para comprovação de exequibilidade da proposta, a Agência pode apresentar em sua planilha, Receitas oriundas de planos de metas Global?
- d) Para a comprovação de exequibilidade da proposta, a agência pode apresentar em sua planilha, Receitas oriundas de outros contratos que a mesma possui, junto a Administração Publicar ou Empresas Privadas?
- e) Caso a planilha seja questionada, qual a forma aceitável para comprovação de exequibilidade?
- O pregoeiro do certame que, se achar necessário, solicitará exequibilidade da empresa que se classificar como vencedora
8. Quanto ao POSTO DE ATENDIMENTO, perguntamos:
- a) Para a prestação desses serviços será exigido posto de atendimento?
- b) Caso exija posto de atendimento o mesmo deverá ser localizado nas dependências do Orgão Licitante?
- c) Será exigido o uso de uniformes para os funcionários que trabalharão no posto de atendimento? Caso afirmativo, qual o modelo?
- d) Será exigido controle de ponto eletrônico e uso de crachás?
9. Será exigido Escritório de Representação ou Correspondente?
10. Será exigido a abertura de Filial, no local da execução dos serviços caso a Agência se encontre sediada em outro local da Federação ou não tenha Filial ainda instalada?
11. Será exigido Relatório de Sistemas? Caso positivo, de que forma e em quais períodos?
12. Será exigido CallCenter, Atendimento 24 horas ou disponibilização de linha telefônica 0800?
13. Será exigido Sistema Self-booking?

4. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL para a responder os questionamentos de 8 a 13, conforme item 4 do Termo de Referência.

4.1 EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Para a execução dos serviços, a empresa contratada deverá:

- 4.1.1 Iniciar a prestação do serviço no prazo máximo de 03 (três) dias, contado da assinatura do Contrato. Caso o atendimento não seja feito dentro do prazo, a empresa ficará sujeita à multa contratual;
- 4.1.2 Caso a empresa vencedora tenha sua sede de serviços e operações estabelecida fora do Estado do Amapá, deverá indicar, no mínimo, dois prepostos, mediante procuração, para atendimentos no Município de Macapá/AP, que irá falar pela empresa, receber as demandas e reclamações da Administração, acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, anotar ocorrências, tomar medidas para o saneamento de eventuais falhas, entre outras providências para a fiel execução do Contrato;
- 4.1.3 Manter canais de atendimento em horário comercial, de segunda a sexta-feira, com colabores suficientes para atender prontamente as solicitações decorrentes dos serviços relacionados neste Termo. Após o horário estipulado, nos finais de semana e feriados, a empresa deverá disponibilizar ao Contratante, para atendimento dos casos excepcionais e urgentes, plantão de telefones fixos e celulares e tudo mais que ser fizer necessário e suficiente para a prestação dos serviços contratados, tais como:
- a) Execução de reserva automatizada e emissão de seu comprovante;
- b) Emissão de bilhetes automatizados;
- c) Consulta e informação de melhor rota ou percurso;
- d) Consulta e frequência de voos e equipamentos;
- e) Consulta a menor tarifa disponível;
- f) Impressão de consultas formuladas;
- g) Alteração/remarcação de bilhetes;
- h) Combinação de tarifa.
- 4.1.4 A descrição dos serviços constantes no item anterior não é exaustiva, devendo ser executadas todas e quaisquer outras atividades relacionadas ao seu objeto, que se mostrem necessárias ao completo alcance do que é pretendido com a contratação;
- 4.1.5 Qualquer problema que possa comprometer os contatos por via e-mail, sites, telefones fixos ou celulares, entre a Contratada e a Contratante, deve ser imediatamente informado à Administração contratante. E caso ocorra atrasos expressivos e que atrapalhem no atendimento ou a falta do mesmo, deve ser apresentada justificativa plausível para tanto, com a comprovação do fato, se possível;
- 4.1.6 Prestar assessoramentos para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos (partida/chegada), observando obrigatoriamente a disponibilidade de voos sem escalas e sem conexões ou voos com que durem períodos de tempo razoável, devendo apresentar opções para que seja analisado a que apresente melhor relação custo x benefício, além de dispor das tarifas promocionais à retirada dos bilhetes;
- 4.1.7 Fornecer, sempre que solicitado pelo Contratante, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea;
- 4.1.8 Somente emitir bilhetes de passagens aéreas fora das condições estabelecidas acima com a prévia autorização da Contratante, ou com a comprovação da companhia aérea a respeito da inexistência de vagas em melhores condições;
- 4.1.9 A emissão dos bilhetes deverá ser realizada buscando sempre as opções de tarifas com menor custo, considerando as opções de itinerário com menor tempo de voo, para todas as passagens solicitadas. Caso a administração solicite, a empresa deverá incluir bagagem despachada;
- 4.1.10 Proceder a emissão de bilhetes por meio de “FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO” de passagem aérea emitida pelo Contratante, devendo atender à conveniência de dia, horário e método, a critério do Órgão;

- 4.1.11 A emissão de passagem aérea que compreenda trechos de ida e volta (devidamente especificado no FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO), corresponderá a uma única prestação de serviço de agenciamento de viagem (uma só remuneração), exceto, quando os deslocamentos de ida e volta sejam realizados em companhias aéreas diferentes (ex.: trecho ida pela GOL e volta pela LATAM);
- 4.1.12 Considerando as peculiaridades do serviço, a cada reserva destinada ao Contratante, a contratada ficará obrigada a mantê-la pelo mesmo valor, por até 24 horas, período necessário para definição, pela Administração, da confirmação do empenho;
- 4.1.13 Proceder a emissão de bilhetes eletrônicos para outras localidades no Brasil e no exterior, à disposição do passageiro, na companhia mais próxima ou nos aeroportos, informando o código e a empresa;
- 4.1.14 Efetuar o endosso de passagem respeitando o regulamento das companhias;
- 4.1.15 Repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas;
- 4.1.16 Fornecer, sempre que solicitado pelo contratante, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea;
- 4.1.17 O serviço prestado terá sua frequência e periodicidade distribuída ao longo da vigência estabelecida em contrato e, de acordo com as necessidades da Administração;
- 4.1.18 Os pedidos de cancelamento de bilhetes não utilizados, total ou parcialmente, ocorridos por mudança de planos em atenção à necessidade do serviço, desde que esteja no prazo de cancelamento concedido pelas companhias aéreas – os quais deverão ser devidamente comprovados pela empresa contratada – implicarão o cancelamento automático, sem ônus para a Contratante.
- 4.2 DA SOLICITAÇÃO DE PASSAGEM
- 4.2.1 As passagens aéreas deverão ser solicitadas através de FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO, assinado pelo ordenador de despesas do órgão e/ou servidor por ele designado, conforme previsão contratual. Os formulários serão numerados sequencialmente e encaminhados ao contratado por intermédio de e-mail, ou por preposto pessoalmente;
- 4.2.2 Sempre que possível, as solicitações e os bilhetes, deverão ser encaminhados por correio eletrônico (e-mail), evitando remessas por envio em papel impresso;
- 4.2.3 Os comprovantes de solicitações e emissões de bilhetes, cancelamentos, remarcações, entre outros, deverão ser juntados ao processo e assinados pelo responsável;
- 4.2.4 A solicitação de emissão de passagens aéreas, enviada à Contratada via e-mail, ou por telefone, deverá conter, no mínimo:
- Nome do servidor responsável pela demanda;
 - Tipo de viagem (Nacional ou Internacional);
 - Data prevista da partida;
 - Data prevista do retorno;
 - Cidade de partida;
 - Cidade de destino;
 - Nome(s) completo(s) do(s) passageiro(s);
 - Data(s) de nascimento do(s) passageiro(s);
 - CPF do(s) passageiro(s);
 - Número(s) e validade(s) do(s) passaporte(s), e dado(s) do(s) visto(s), nos casos de viagens internacionais;
 - Eventual deficiência do(s) passageiro(s) e estado(s) de saúde(s).
- 4.2.5 Em regra, as solicitações e os bilhetes de passagens deverão ser feitas com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data fixada para as viagens. Excepcionalmente, entretanto, poderão ocorrer solicitações de passagens fora do prazo estabelecido acima, em situação de caráter emergencial. Neste caso, na medida do possível, a contratada deverá envidar esforços para atender as solicitações urgentes;
- 4.2.6 Em caso de emissão/remarcação de passagem aérea com erro e/ou omissão atribuível à empresa e que comprometa sua utilização, a Contratada deverá providenciar a correção e, ainda, arcar com eventuais prejuízos que isso acarretar;
- 4.2.7 No ato de assinatura do Contrato, a Contratante deverá disponibilizar à Contratada a relação contendo as informações dos servidores que estarão autorizados a solicitar os serviços por e-mail ou telefone, quais sejam:
- Nome(s)
 - Cargo(s) ou Função(ões);
 - E-mail a partir do qual serão enviadas as solicitações;
 - Telefone para contato.
- 4.3 DO LOCAL DE ENTREGA DA PASSAGEM
- 4.3.1 Em regra, os bilhetes de passagens aéreas solicitados deverão ser entregues através do correio eletrônico, entretanto, no caso de ocorrência de falhas técnicas/operacionais, os bilhetes poderão ser entregues diretamente no órgão contratante ou, ainda à pessoa portadora da Requisição expedida pelo órgão;
- 4.3.2 Quando da solicitação dos serviços, a Contratada deverá executá-los nos seguintes prazos:
- Até 60 (sessenta) minutos para reservas das passagens solicitadas e envio dos valores para aprovação pelo Contratante;
 - Até 2 (duas) horas para emissão e entrega dos bilhetes eletrônicos (e-tickets), após aprovação do Contratante;
- 4.3.3 As reservas deverão ser garantidas pela Contratada por até 24 (vinte e quatro) horas;
- 4.3.4 Qualquer problema de conexão/acesso ao sistema das companhias aéreas ou outro relacionado, a Contratada deverá comunicar imediatamente à Administração e solicitar prorrogação do prazo.

14. Qual o prazo para Reembolso das passagens emitidas e não utilizadas?

Poderá o órgão optar pela remarcação ou cancelamento do bilhete.

15. Será obrigatória a apresentação de Faturas das Cia Aéreas, juntamente com as Faturas da Agência?

Toda a metodologia está prescrita em edital e não irá interferir na relação da remuneração e comissão dos bilhetes entre a licitante e as companhias aéreas.

16. A Agencia Contratada terá que fazer o repasse dos incentivos recebidos das Companhias aéreas?

Toda a metodologia está prescrita em edital e não irá interferir na relação da remuneração e comissão dos bilhetes entre a licitante e as companhias aéreas.

17. Ocorrendo igualdade de valores no envio das propostas (entre empresas ME/EPP e LTDA) e ausência de lances, questionamos:

a. Será aplicado SORTEIO (presencial), conforme art. 45 da Lei 8666/93?

Via Sistema

b. Caso afirmativo na resposta acima, as empresas LTDA's também participarão do sorteio junto as ME/EPP?

A referência para o lance será em percentual e não valor.

Em 16-08-2023 08:17, licita12@pge.ap.gov.br escreveu:

Bom dia, Senhora Coordenadora!

Considerando o PE 125/2023-CLC/PGE, referente ao Processo SIGA 00010/PGE/2023 que tem como objeto Registro de Preços para Contratação de Serviços de Agenciamento de Viagens, compreendendo a Emissão, Reserva, Remarcação e Cancelamento de Bilhete de Passagens Aéreas Nacionais e Internacionais e demais serviços correlatos, visando atender as necessidades dos órgãos e entidades que integram a Administração Pública do Estado do Amapá.

Segue o PEDIDO DE ESCLARECIMENTO para conhecimentos e demais providências. Atentar ao prazo de resposta.

Atenciosamente,

Daniela Castro Valente
Pregoeira-CLC/PGE