

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

**Contratante:** Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Computação Científica - FACC

#### 1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em gerenciamento de viagens (**Travel Management Company – TMC**) para a prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo: cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas e terrestres (nacionais e internacionais), reservas de hospedagem e locação de veículos, bem como seguro-viagem e outros serviços correlatos. A execução deverá ocorrer obrigatoriamente por meio de **plataforma de autoagendamento (self-booking)** com interface intuitiva (estilo *marketplace*), que integre em ambiente único (desktop e mobile) a gestão de mobilidade, hospedagem e aéreas, com fluxos de aprovação em tempo real e conciliação de pagamentos, visando atender as demandas da FACC.

#### 2. JUSTIFICATIVA

O interesse por esta contratação dá-se para o atendimento das necessidades de deslocamento aéreas e terrestres de servidores, membros de equipe executora e colaboradores eventuais de projetos e alocados na administração da FACC ou para participação em seminários, congressos, reuniões, treinamentos, grupos em workshops, cursos e demais eventos de interesse desta Fundação.

#### 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTIDADE

**3.1.** Para execução dos serviços, a empresa contratada deverá ter o direito de uso de software capaz de prover as seguintes atividades:

a) Requisitos de Interface e Acessibilidade (Mobile First);

- Aplicação Multiplataforma: A ferramenta deve ser acessível via navegador (web) e possuir aplicativo nativo para sistemas iOS e Android.
- Interface Estilo Marketplace: O design deve ser intuitivo, permitindo que o usuário visualize opções de voos, hotéis e carros em uma única tela, facilitando a comparação de preços.
- Self-Booking Integral: O sistema deve permitir que o próprio colaborador realize todo o processo de reserva, emissão e cancelamento sem intervenção humana obrigatória da agência.

b) Gestão de Compliance e Políticas (Motor de Regras):

- Configuração de Workflow de Aprovação: Capacidade de criar fluxos de aprovação hierárquicos.
- Controle de "Política de Viagens": Bloqueio automático ou exigência de justificativa para escolhas que excedam o teto de preço definido ou que não sejam na classe tarifária permitida.
- Gestão de Centros de Custo: Permissão para alocação de despesas em diferentes projetos, como o "FACC\_Exemplo\_2026\_SAP/CONVÊNIO\_N.ºxxx" mencionado na fonte de recurso.

c) Integração de Mobilidade e Serviços Terrestres

- Emissão de Passagens Terrestres: Integração com viagens de ônibus para trechos intermunicipais e interestaduais em ambiente único.

d) Gestão Financeira e Relatórios

- Conciliação Automática: O sistema deve gerar faturas consolidadas que facilitem o pagamento em até 30 (trinta) dias, conforme o fluxo financeiro da FACC.
- Dashboard em Tempo Real: Painel administrativo para visualização de gastos por projeto.
- Gestão de Créditos: Controle automático de bilhetes emitidos e não utilizados para reutilização em viagens futuras.
- A plataforma deverá registrar, de forma auditável, todas as exceções à política de viagens, contendo justificativa, responsável pela solicitação e aprovação, data e horário.

e) Suporte e Segurança

- Atendimento Omnichannel: Suporte ao viajante via chat dentro do aplicativo, WhatsApp ou telefone, disponível 24/7 para emergências.
- A CONTRATADA deverá manter atendimento 24/7 para demandas emergenciais, observados prazos específicos para demandas administrativas.
- Segurança de Dados: Conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Sem prejuízo do modelo prioritariamente digital, a CONTRATADA deverá assegurar atendimento assistido em casos de falhas sistêmicas, demandas emergenciais fora do horário comercial ou viagens de maior complexidade.

f) A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma eletrônica de autoatendimento (self-booking), em ambiente web, com disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, excetuadas manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, devendo falhas críticas ser solucionadas no prazo máximo de 4 (quatro) horas. Também se sugere prever a atualização contínua da política de viagens: A plataforma deverá permitir a parametrização e a atualização contínua da política de viagens da CONTRATANTE, sem ônus adicional, durante toda a vigência contratual.

g) Eventuais ajustes operacionais durante a execução contratual deverão respeitar os limites do objeto e o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

### **3.2. Do preço das passagens aéreas e terrestres:**

**3.2.1.** O preço a ser pago pelas passagens aéreas deverá ser, obrigatoriamente, o valor da tarifa ofertada pela companhia aérea, acrescido das taxas de embarque e demais taxas oficiais.

**3.2.2.** Para os serviços de hospedagem e locação de veículos, o valor a ser pago será o preço de custo real ofertado pelo prestador (hotel ou locadora) na plataforma, sem qualquer acréscimo de taxas de intermediação pela Contratada.

**3.2.3.** A Contratada deverá anexar à fatura o comprovante de reserva, bilhete eletrônico (e-ticket) ou voucher de serviço onde conste o valor real cobrado pelo fornecedor final.

**3.2.4.** Fica expressamente vedado à Contratada a aplicação de qualquer sobrepreço (markup), ágio ou taxas de emissão extras (como Taxa DU ou RAV) sobre o valor do bilhete cobrado pela transportadora.

**3.2.5.** A Contratada obriga-se a repassar integralmente à Contratante todos os descontos, tarifas promocionais ou acordos corporativos identificados pela plataforma de *self-booking* no ato da reserva.

**3.2.6.** O preço dos serviços correlatos, como seguro-viagem, deverá ser comprovado mediante apresentação de apólice ou documento equivalente emitido por terceiro, sendo o pagamento realizado pelo valor de custo.

**3.2.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios gerenciais e financeiros em formato eletrônico editável, contendo, no mínimo, identificação do viajante, centro de custo, fornecedor final, valores, datas da viagem e status da reserva. É vedada a aplicação de taxas, markups ou acréscimos sobre os valores praticados pelos fornecedores finais, assegurado à CONTRATANTE o direito de auditar tarifas e reservas a qualquer tempo.

### **3.3. Da remuneração a ser paga à Contratada:**

**3.3.1.** A remuneração da Contratada pela prestação dos serviços que constitui objeto do certame consistirá no pagamento de uma taxa mensal fixa de gestão e operação;

**3.3.2.** A taxa mensal de gestão e operação engloba:

- Disponibilidade integral da plataforma tecnológica (versão web e mobile);
- Suporte técnico e atendimento ao viajante;
- Serviços de emissão, remarcação, cancelamento e gestão de créditos;
- Geração de relatórios gerenciais e dashboards em tempo real.

**3.3.3.** O valor da mensalidade será fixo, independentemente do volume de bilhetes emitidos no período, garantindo a previsibilidade orçamentária da FACC.

**3.3.4.** Fluxo de Reembolso dos Serviços: O reembolso dos valores despendidos com passagens, hospedagens e locações seguirá o seguinte rito:

- **Periodicidade:** A Contratada deverá apresentar mensalmente a fatura de reembolsos, acompanhada de todos os comprovantes originais (*e-tickets*, faturas de hotéis e contratos de locação).
- **Glosa de Taxas:** Não será admitido o reembolso de qualquer taxa que não seja a tarifa oficial do prestador ou taxas governamentais/aeroportuárias. Qualquer valor extra identificado será glosado (cortado) da fatura.
- **Conciliação:** Os valores de reembolso devem ser apresentados de forma segregada da Taxa Mensal de Gestão e Operação, preferencialmente em notas fiscais e/ou faturas distintas, para facilitar a auditoria por centro de custo/projeto.
- **Prazo de Liquidação:** Após a conferência e aceite da fatura pela FACC, o pagamento do reembolso será efetuado em até **15 (quinze) dias**.

**3.3.5.** A proposta comercial da Contratada poderá contemplar a cobrança de uma Taxa Única de Implementação (Setup), destinada a cobrir os custos de configuração inicial da plataforma, parametrização do motor de regras e políticas de viagens, cadastro de centros de custo e usuários, bem como a realização de treinamentos para a equipe da FACC.

**3.3.6.** O valor proposto para a taxa de implementação não poderá ultrapassar o limite máximo de **20%** (vinte por cento) do valor total anual da taxa mensal de gestão e operação, ofertado pela licitante. Propostas que apresentarem valores de implementação superiores a este limite deverão ser ajustadas ou desclassificadas.

**3.3.7.** O pagamento da taxa de implementação ocorrerá em parcela única e somente será efetuado após a efetiva disponibilização da plataforma em ambiente de produção, com todas as funcionalidades homologadas e aceitas formalmente pela FACC..

### 3.4. Do Faturamento e Pagamento por Centro de Custo

**3.4.1.** Em estrita observância ao item 3.1, alínea "b" deste Termo de Referência, o faturamento dos serviços prestados, deverá ser realizado de forma segregada por Centro de Custo ou Projeto (ex: FACC\_Exemplo\_2026\_SAP/CONVÊNIO\_N.ºxxx).

**3.4.2.** A Contratada deverá emitir Notas Fiscais e/ou Faturas de forma individualizada para cada Centro de Custo/Projeto indicado no momento da reserva na plataforma de *self-booking*, sendo vedada a aglutinação de despesas de projetos distintos em um mesmo documento fiscal de cobrança, salvo autorização prévia e expressa da FACC.

**3.4.3.** O demonstrativo analítico (relatório) que acompanha cada fatura deverá ser extraído diretamente da plataforma e conter, no mínimo:

- Nome do passageiro/hóspede;
- Data e trecho da viagem ou período de hospedagem/locação;
- Fornecedor final (companhia aérea, hotel, locadora);
- Valor original do serviço;
- O Centro de Custo/Projeto vinculado à despesa.

## 4. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

**4.1.** A Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços, objeto deste termo de Referência, após a assinatura do contrato.

**4.2.** A Contratada deverá efetuar o atendimento, no prazo de **até 01 (um) dia útil**, a partir da demanda solicitada, exceto nos casos excepcionais e urgentes que o atendimento deverá ser imediato.

**4.3.** Após a confirmação das reservas pela Contratante, fica estabelecido, para a Contratada o **prazo limite de até 01 (uma) hora** para passagens nacionais e **até 02 (duas) horas** para internacionais, exclusivamente para cobertura de eventuais inconsistências técnicas de integração ou necessidade de intervenção manual.

## 5. VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

**5.1.** O valor global estimado para a contratação é de **R\$ 2.523.227,20 (Dois milhões, quinhentos e vinte e três mil, duzentos e vinte e sete reais e vinte centavos)** para o período de 12 (doze) meses, decomposto da seguinte forma:

**5.1.1. R\$ 2.500.000,00 (Dois milhões e quinhentos mil reais):** Valor estimado destinado exclusivamente ao reembolso de bilhetes aéreos, passagens terrestres, hospedagens, locação de veículos e serviços correlatos (seguro-viagem), conforme o consumo médio histórico da Fundação.

**5.1.2. R\$ 19.356,00 (Dezenove mil, trezentos e cinquenta e seis reais):** Valor global referente à prestação de serviços de agenciamento de viagens e disponibilização operacional da plataforma tecnológica, correspondendo a **R\$ 1.613,00 (Um mil, seiscentos e treze reais) mensais.**

**5.1.3. R\$ 3.871,20 (Três mil, oitocentos e setenta e um reais e vinte centavos):** Valor máximo estimado para a Taxa Única de Implementação (Setup), correspondendo ao teto de 20% (vinte por cento) sobre o valor global da taxa mensal de gestão e operação.

**5.2.** O valor informado acima é estimativo e não indica qualquer compromisso futuro para a Contratante. Somente será realizado o pagamento dos serviços efetivamente realizados de acordo com as especificações estabelecidas nesse Termo de Referência.

## **6. FONTE DE RECURSO**

As despesas decorrentes da presente Seleção Pública correrão à conta dos recursos consignados dos Projetos gerenciados pela FACC, conforme demanda solicitada destes.

## **7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**7.1.** Somente poderão ser considerados para efeito de pagamento o(s) serviço(s) efetivamente executados pela Contratada.

**7.2.** O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até **15 (quinze) dias**, a contar da apresentação das Notas Fiscais, exceto caso haja algum erro, ou, ausência de algum dado/informação necessária ao pagamento pretendido, contendo o detalhamento dos serviços executados, de acordo com as condições estabelecidos neste Termo de Referência.

**7.3.** Havendo erro na apresentação das Notas Fiscais, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**7.4.** Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante.

## **8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**8.1.** O prazo do contrato será contado a partir da data da sua assinatura, vigorará por **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, por interesse da contratante, até o prazo limite de 60 (sessenta) meses.

## **9. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

**9.1.** A FACC, mediante simples comunicação, poderá, a qualquer tempo, alterar padrões, critérios, parâmetros e normas, mediante substituições e/ou supressões, desde que não alterem o objeto deste Termo de Referência.

**9.2.** Fica a cargo dos interessados a responsabilidade de tomar conhecimento de todos os esclarecimentos, atas, comunicados, recursos, decisões e quaisquer outras comunicações, devidamente publicados no **site da Fundação na área de Editais (www.facc10.org.br)**.

Petrópolis, data da última assinatura digital.

Assinado eletronicamente por:

**FUNDAÇÃO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA - FACC**

**Francisco Roberto Leonardo**  
Diretor Geral

**Flávio Barbosa Toledo**  
Diretor Administrativo-Financeiro

## TR\_Agencia\_Viagens\_atualizado.pdf

Documento número #c13e2302-5e58-47cb-9c70-0f40b9572c2e

Hash do documento original (SHA256): bb9a720666c9cb99c4f19424ae42193d89def7fa7bef613f91900aa6828203a0

## Assinaturas

 **Flávio Barbosa Toledo**

CPF: 350.604.504-06

Assinou como parte em 12 mar 2026 às 15:45:57

 **Francisco Roberto Leonardo**

CPF: 386.665.457-04

Assinou como parte em 12 mar 2026 às 16:30:30

## Log

- 12 mar 2026, 14:23:29 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 criou este documento número c13e2302-5e58-47cb-9c70-0f40b9572c2e. Data limite para assinatura do documento: 11 de abril de 2026 (14:23). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 12 mar 2026, 14:24:46 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 11 de abril de 2026 (09:32).
- 12 mar 2026, 14:24:46 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 alterou o processo de assinatura. Finalização automática após a última assinatura: não habilitada.
- 12 mar 2026, 14:24:46 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 adicionou à Lista de Assinatura: flavio@facc10.org.br para assinar como parte, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Flávio Barbosa Toledo e CPF 350.604.504-06.
- 12 mar 2026, 14:24:46 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 adicionou à Lista de Assinatura: dirgeral@facc10.org.br para assinar como parte, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Francisco Roberto Leonardo e CPF 386.665.457-04.

- 
- 12 mar 2026, 15:45:57 Flávio Barbosa Toledo assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail flavio@facc10.org.br. CPF informado: 350.604.504-06. IP: 200.20.95.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9544043428437 e longitude -43.17420070926055. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1403.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 12 mar 2026, 16:30:30 Francisco Roberto Leonardo assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail dirgeral@facc10.org.br. CPF informado: 386.665.457-04. IP: 152.84.125.12. Componente de assinatura versão 1.1403.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 12 mar 2026, 16:41:48 Operador com email ana.moura@facc10.org.br na Conta 0d2fec55-6c6d-46ac-93e0-3e2ba7b6a490 finalizou o processo de assinatura. Processo de assinatura concluído para o documento número c13e2302-5e58-47cb-9c70-0f40b9572c2e.
- 



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº c13e2302-5e58-47cb-9c70-0f40b9572c2e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).