# ANEXO III: TERMO DE REFERÊNCIA

## 1 - OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens corporativas, compreendendo a reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagem aérea (nacionais e internacionais), e passagens terrestres em companhias de transporte de passageiros, para atender às necessidades de deslocamento de empregados e colaboradores a serviço do CIASC.

## 2 - JUSTIFICATIVA

A contratação justifica-se pela necessidade de assegurar eficiência, agilidade e economicidade na organização de viagens corporativas, permitindo a centralização da demanda, a otimização de custos com passagens e estadias, além de garantir suporte contínuo durante a execução das viagens. Esta contratação está alinhada ao ETP [citar número do processo ou referência.

## 3 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O serviço deverá contemplar:

- Emissão de Passagens: Reserva e emissão de bilhetes aéreos em companhias nacionais e internacionais, com análise de menores tarifas disponíveis.
- Emissão de passagens terrestres via companhias de transporte rodoviário de passageiros.
- Atendimento: Disponibilidade de canal de atendimento (preferencialmente 24/7) para suporte a emergências e alterações de última hora.
- Sistema de Gestão: Plataforma web que permita a solicitação, controle de reservas, relatórios gerenciais e conciliação de faturas, com integração ou facilidade de exportação de dados para controle interno.

## 4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar:

Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços de agenciamento de viagens compatíveis com as características e complexidade do objeto.

Qualificação da equipe técnica que realizará o atendimento corporativo.

## 5 - PRAZOS

O contrato terá vigência de 12 meses, com possibilidade de prorrogação nos termos da Legislação vigente. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, atendendo aos prazos de solicitação definidos em política interna.

## 6 - LOCAL DE ENTREGA ou EXECUÇÃO

A execução dos serviços visa atender as demandas do CIASC, cuja sede está localizada em Florianópolis/SC.

## 7 - CONDIÇÕES DE ENTREGA/RECEBIMENTO OU EXECUÇÃO

- Apresentar as melhores opções para o deslocamento necessário, levando em consideração a eficácia com relação a prazo, praticidade, economicidade, tempo, segurança e comodidade.

## 8 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Garantir a reserva de bilhetes seguindo a política de preços e classe tarifária definida pelo CIASC.
- Prestar suporte completo em casos de cancelamento ou alteração de voos ou da linha de transporte rodoviário.
- Emitir relatórios periódicos de despesas e uso dos serviços.
- Responsabilizar-se pelo sigilo das informações de clientes e colaboradores.
- Apresentar cotações de passagens rodoviárias em até 02 (duas) horas; realizar cancelamentos e remarcações em até 02 (duas) horas.
- Repassar à Contratante todas as vantagens, tarifas promocionais, cortesias e benefícios obtidos junto às empresas de transporte.
- Manter preposto para contato direto com o CIASC e garantir o número de funcionários habilitados necessário para a plena execução dos serviços.
- Treinar empregados do CIASC para a operação no sistema de gestão, sem custos adicionais, caso necessário.
- Manter, durante toda a vigência, a compatibilidade com as obrigações de habilitação fiscal, trabalhista e previdenciária.
- Responder por danos ou prejuízos (físicos ou materiais) causados ao CIASC ou a terceiros decorrentes de imperícia ou negligência na prestação dos serviços.

## 9 - CONDIÇÕES GERAIS

- O pagamento será realizado apenas pelos serviços efetivamente utilizados. Não haverá exigência de pagamento mínimo.
- A fatura deve ser emitida em nome do CIASC, discriminando separadamente: taxa de remuneração (se houver), valores de tarifas (aéreas/rodoviárias), taxas de embarque, multas, reembolsos e descontos aplicados.
- O pagamento será efetuado até o 20º dia do mês subsequente à prestação, condicionado à apresentação da nota fiscal e regularidade fiscal/trabalhista.
- Cobranças indevidas ou serviços sem detalhamento mínimo para conferência não serão pagos e deverão ser corrigidos.
- A execução do contrato será acompanhada por fiscais e gestores designados pelo CIASC.
- A contratada deverá fornecer mensalmente os documentos (requisições e bilhetes emitidos) que comprovem a prestação do serviço para validação da fatura.
- O CIASC poderá realizar cruzamento eletrônico de dados ou conferência por amostragem para verificar a correlação entre os valores cobrados e as faturas das companhias de transporte.
- O contrato será regido pelos ditames da Lei Federal n° 13.303/2016.

- É vedada a subcontratação, cessão ou transferência do objeto sem autorização expressa do CIASC.
- É vedada a contratação de empregado do CIASC, ou seu parente até o 3º grau, conforme as normas de governança e integridade da empresa.

## 10 - MATRIZ DE RISCO

Documento em anexo.