

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviço de natureza continuada, por intermédio de operadora ou agência de viagens, para cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens para transportes terrestres, aquaviários e aéreos nacionais e internacionais, atendimento na emissão de apólices de seguro viagem internacional, transfers, locações de veículos, vans, aeronaves, micro-ônibus e ônibus, fretamento, reserva de hotéis em situações pontuais, em território nacional e no exterior, para trechos diversos à escolha da contratante, serviços complementares de indicação de reserva de hotel, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos, quando solicitado e autorizado pela Central de Viagens da APPA, por meio de atendente remoto 24 horas, via e-mail, telefone e ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), em regime de empreitada por preço unitário, conforme quantidades descritas na tabela a seguir:

Serviço	Cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens para transportes terrestres, aquaviários e aéreos nacionais e internacionais, atendimento na emissão de apólices de seguro viagem internacional, transfers, locações de veículos, vans, aeronaves, micro-ônibus e ônibus, fretamento, reserva de hotéis em situações pontuais, em território nacional e no exterior, para trechos diversos à escolha da contratante, serviços complementares de indicação de reserva de hotel, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos, quando solicitado e autorizado pela Central de Viagens da APPA, por meio de atendente remoto 24 horas, via e-mail, telefone e ferramenta de agendamento on-line (OBT – <i>Online Booking Tool</i>), em regime de empreitada por preço unitário.
Quantidade anual estimada de passagens	600 ¹
Valor anual estimado para o gasto com passagens e demais serviços do objeto	R\$ 1.800.000,00 ²

1.2. Por serem estimativas, as quantidades e valores acima não constituem compromisso futuro de contratação para a APPA, razão pela qual não poderão ser exigidos, nem considerados como quantidades e valores para contratação mínima.

1.3. Por ser o objeto, um bem comum, facilmente encontrado em prateleira, este, não se caracteriza como de alta complexidade, portanto, não se aplica o conceito de Matriz de Risco.

¹ Frise-se, contudo, que existem contratos administrativos nos quais o objeto possui uma situação peculiar, atípica. São os casos em que não se mostra possível definir ou precisar ao certo o seu quantitativo, ou ainda que se tenha

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

certeza quanto será adquirido, não se sabe ao certo o momento exato em que surgirá a necessidade. Um exemplo típico desses casos seria justamente a aquisição de passagens aéreas, no qual se mostra impossível precisar a quantidade das passagens que serão compradas. Justamente nesses casos é muito comum a Administração celebrar o chamado “contrato estimado”, ou seja, aquele contrato em que a Administração utiliza o objeto conforme a necessidade e até atingir o valor previsto no contrato. Nessa hipótese, o objeto do contrato é a “compra de passagens aéreas até se esgotar o valor X”. Assim, uma vez exaurido o valor contratual, estará extinto o contrato, por esgotamento do seu objeto. Zênite ILC – Informativo de Licitações e Contratos, Curitiba: ORIENTAÇÃO DA CONSULTORIA - 85/167/JAN/2008 LICITAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS - Passagens aéreas – Natureza contratual – Critério de julgamento. Sobre o assunto ver ainda: Contratação de serviços de service desk – Considerações sobre a utilização do regime de execução por tarefa. Revista Zênite ILC – Informativo de Licitações e Contratos, Curitiba: Zênite, n. 280, p. 585-589, jun. 2017, seção Orientação Prática. E, Processo nº 484863/17, Parecer DIJUR 263/17.

² Valores considerados a partir do utilizado pela APPA em 2022, a projeção do aumento esperado das passagens aéreas para os próximos meses e o aumento do objeto do contrato, sendo assim, necessário o aumento do valor total da contratação.

<https://investidor.estadao.com.br/ultimas/passagens-aereas-globais-alta-2023/>

<https://exame.com/negocios/passagens-aereas-globais-devem-ter-grande-salto-em-2023/>

<https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2023/01/08/esperar-aviacao-2023-boeing-latam-azul-gol-abar-abear-perspectivas.htm>

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação sugerida visa a atender a demanda de passagens aéreas originadas a partir dos deslocamentos de membros dos conselhos, diretores e servidores da APPA, para o cumprimento de sua função institucional, qual seja, o exercício de negociações e acordos nacionais e internacionais para avanços na qualidade da gestão portuária, trazendo benefícios e recursos ao Brasil.

2.2. A APPA é empresa pública estadual independente, portanto, não está enquadrada no âmbito dos órgãos compreendidos pelo Decreto 2428/2019, no qual regulamenta a Lei Complementar nº 104 de 7 de julho de 2004 que dispõe sobre as diárias de servidores e estabelece normas para o deslocamento dos servidores civis e militares da **Administração Direta e Autárquica do Poder Executivo** e aqueles contratados em caráter temporário.

2.3. Este termo de referência se baseou na licitação anterior desta Administração, sob número de protocolo 20.183.537-2.

3. ESCOLHA DO MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. Há aqui uma eleição expressa, para aquisição de passagens aéreas, do modelo de contratação que utiliza o intermédio de operadora ou agência de viagens em razão da atual estrutura que detém a APPA para a execução real deste objeto.

3.2. A APPA está seguindo neste modelo de aquisição de passagens aéreas por meio de operadora ou agência de viagens o mesmo que é realizado pelo Tribunal de Contas do Estado, no qual tem experimentado ao longo do tempo e tem se mostrado uma boa prática, na medida em que há efetiva prestação na cotação, reserva, marcação remarcação e cancelamento de passagens, não tendo sido identificadas, na execução do atual contrato, falhas ou imperfeições na prestação do serviço.

3.3. Diante do acima exposto, a opção pela contratação de operadora ou agência de viagens, para cotação, reserva, marcação remarcação e cancelamento de passagens nacionais e internacionais, mostra-se justificada e amoldada a realidade atual da APPA.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

4. JUSTIFICATIVA DAS QUANTIDADES

4.1. A estimativa de consumo de passagens aéreas para o período de 12 (doze) meses é de, aproximadamente, 600 (Seiscentos) bilhetes³.

4.2. Considerando a média do que foi consumido nos últimos anos e tendo em vista a progressão e o volume no período de 2023/2024, sugerimos a previsão, para doze meses de contrato, com base nas informações expostas acima, de R\$ 1.800.000,00 (um milhão e oitocentos mil reais).

³ Valor estabelecido a partir da média aproximada de 50 passagens/mês (600 passagens, divididas em 12 meses) de viagens realizadas pela APPA.

5. DESCRIÇÃO COMPLETA DO SERVIÇO

5.1. A CONTRATADA deverá atender aos pedidos, encaminhados pela Central de Viagens da APPA, por e-mail, telefone, aplicativo de mensagens e ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), quanto à disponibilidade de passagens, especificadas por data, horário, companhia/empresa, bem como quanto à emissão de passagens, com envio-resposta de localizadores e/ou comprovantes de emissão, quanto à periodicidade e forma de faturamento, além de assegurar resgate/reembolso, em casos de cancelamentos, nos seguintes termos:

5.1.1. Fornecer, a cada solicitação de serviço, o mapeamento de opções de empresas, horários e tarifas, para que a APPA avalie e opte, conforme sua conveniência e atendimento da necessidade;

5.1.2. Prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também, das tarifas promocionais à época da emissão das passagens aéreas nacionais e internacionais;

5.1.3. Manter situação que habilite ao fornecimento de bilhetes junto às empresas aéreas nacionais e internacionais;

5.1.4. Cotar, reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar, reconfirmar e cancelar passagens aéreas nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo;

5.1.5. No caso de passagem aérea internacional a prestação de serviço de agenciamento de passagens compreende tanto a emissão da passagem, quanto a emissão do seguro de assistência em viagem internacional, quando solicitado;

5.1.5.1. Para a emissão do seguro de assistência em viagem internacional, a CONTRATADA deverá realizar a intermediação com as seguradoras, devendo apresentar, pelo menos, 3(três) orçamentos equivalentes ao praticado no mercado, para escolha pela APPA. Após a contratação, a CONTRATADA deverá enviar a apólice de seguro original, com discriminação dos valores.

5.1.5.2. O custo da contratação do referido seguro ficará a cargo da APPA, que providenciará o pagamento quando do recebimento da fatura emitida pela CONTRATADA, com a discriminação dos valores do seguro, individualmente, por servidor segurado.

5.1.5.3. Para as contratações de transfers, locações de veículos, vans, aeronaves, micro-ônibus e ônibus, fretamento, reserva de hotéis em situações pontuais, em território nacional e no exterior, a CONTRATADA deverá realizar a intermediação com as empresas prestadoras

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

de serviço e as locadoras de veículos, devendo apresentar, pelo menos, 3(três) orçamentos equivalentes ao praticado no mercado, para escolha pela APPA. O custo da contratação da melhor opção ficará a cargo da APPA, que providenciará o pagamento quando do recebimento da fatura emitida pela CONTRATADA, com a discriminação dos valores do serviço, individualmente.

5.1.6. Emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo, informando à unidade gestora do contrato ou ao favorecido o número do bilhete, código de transmissão, companhia aérea, valor dos trechos e taxas de embarque, por ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), e-mail, aplicativo de mensagens ou telefone, conforme a urgência da situação;

5.1.7. Entregar os bilhetes de passagens aéreas a Central de Viagens da APPA, por ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), e-mail ou em meio físico, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da solicitação da emissão para trechos nacionais e de até 4 (quatro) horas para trechos internacionais, contado a partir da autorização de emissão da passagem;

5.1.8. No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença será glosada pela APPA;

5.1.9. Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitado pela APPA, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete ser colocado à disposição do viajante em tempo hábil para o embarque do passageiro, por ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), e-mail, aplicativo de mensagem ou telefone, conforme a urgência da situação;

5.1.10. Quando os bilhetes forem solicitados fora do horário de expediente, nos fins de semana ou em feriados, o prazo, a forma e o local de entrega devem ser previamente combinados com o solicitante;

5.1.11. Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação da APPA, providenciando seu crédito, no prazo máximo de 12 (doze) meses, correndo por conta da APPA eventuais encargos cobrados pelas companhias aéreas pelo cancelamento;

5.1.12. Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação da APPA;

5.1.13. Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e

5.1.14. Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor da APPA, a ser utilizada, conforme legislação vigente.

5.1.15. Assegurar o reembolso dos bilhetes e passagens emitidos somente a APPA, caso o passageiro venha a desistir da viagem;

5.1.16. Efetuar a troca imediata da passagem, em caso de cancelamento de voo, assegurando o embarque no voo de horário mais próximo do cancelado, ainda que de outra companhia aérea, ressalvados os casos de impossibilidade justificada;

5.1.17. Alterar horários de voos, quando solicitado pela APPA, sempre que haja disponibilidade em qualquer companhia aérea que opere no percurso desejado, diferentes do

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

previamente confirmado em bilhete de passagem já emitido, providenciando o respectivo endosso ou cancelamento e substituição do bilhete de passagem, se necessário;

5.1.18. Se o passageiro deixar de viajar em virtude de atraso em conexão ou interrupção de viagem, deverá a CONTRATADA, orientar o passageiro sobre a revalidação do bilhete para o trecho seguinte, auxiliando na resolução da situação;

5.1.19. Devolver a APPA, a diferença do preço da passagem, quando a viagem não se faça total ou parcialmente, caso não aconteça a viagem, motivada por problemas com as companhias aéreas, na forma da lei;

5.1.20. Indicar a APPA, por escrito, em até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato:

5.1.20.1. os nomes, e-mail e telefone de contato dos funcionários que atenderão às requisições dos bilhetes e demais serviços contidos no objeto desta contratação;

5.1.20.2. um e-mail e telefone de contato que possa ser contatado para pronto atendimento fora do horário comercial, nos fins de semana e feriados, para a solução de casos excepcionais e urgentes, inclusive emissão de bilhetes, que possam ocorrer nesses períodos.

5.1.21. Autorizar a APPA a deduzir das faturas, os valores que vier a pagar a terceiros, pelo atendimento de serviços não realizados ou efetuados com atraso ou de maneira insatisfatória;

5.1.22. Em relação as viagens que necessitam de serviços de atendimentos extraordinários integrados as passagens aéreas, quando autorizado pela Central de Viagens da APPA, e após solicitado a CONTRATADA, é dever da mesma:

5.1.22.1. Honrar os acordos de descontos que a APPA possua diretamente com as companhias aéreas, seguradoras, e eventualmente, com locadoras de veículos, vans, ônibus e micro-ônibus (casos extraordinários/excepcionais), utilizando os seus próprios acordos desde que sejam mais vantajosos para a APPA.

5.1.22.2. No caso de utilização do acordo da CONTRATADA com Companhia Aérea, seguradoras, e excepcionalmente, com locadoras de veículos, vans, ônibus e micro-ônibus, a CONTRATADA deverá ter documentos (apresentação de três ou mais orçamentos) que comprovem que o preço seja mais vantajoso para a APPA do que se aplicado o acordo desta com o respectivo fornecedor.

5.1.22.3. A CONTRATADA deve repassar à APPA os valores inerentes aos acordos que mantenham com as companhias aéreas, seguradoras, locadoras de veículos, vans, ônibus, micro-ônibus, fretamento, empresas de transporte terrestre e ferroviário, em âmbito nacional e internacional.

5.1.22.4. Para fins de auditoria, a comissão de fiscalização do contrato poderá solicitar, a qualquer momento, a apresentação dos comprovantes de pagamento efetuados pela agência a seus prestadores de serviço.

5.1.22.5. Prestar atendimento diferenciado em relação à marcação de assentos especiais, check-in antecipado, e demais demandas necessárias.

5.1.22.6. A diferença de valores acrescidos em relação a solicitação de **assentos especiais**, despacho com **excesso de bagagens**, e demandas específicas não previstas em contrato, devem ser pagos diretamente à contratada pelo viajante.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.1.23. Em caso de atendimento diferenciado nos aeroportos por empresa parceira da CONTRATADA, esta deverá comunicar a APPA no momento da assinatura do contrato, com todas as informações necessárias, e disponibilizar o uso já a partir do primeiro dia de prestação de serviços.

5.1.24. Assessorar os empregados da APPA em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens de serviços no Brasil e/ou no exterior relacionados aos serviços intermediados pela CONTRATADA.

5.1.25. A CONTRATADA deverá permitir, a critério da APPA, acesso de auditoria contratada por esta, para verificação e acompanhamento dos serviços prestados, cobranças, descontos, faturamentos, reembolsos, restituições e cumprimento de acordos, seja via relatórios, acesso aos sistemas ou via presencial no posto de atendimento ou instalações da CONTRATADA.

5.2 FERRAMENTA DE AGENDAMENTO ONLINE E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

5.2.1 A CONTRATADA deve possuir sistema interligado diretamente com os das principais companhias aéreas nacionais e internacionais, e dos principais sistemas globais de distribuição GDS (*Global Distribution System*) ou CRS (*Central Reservation System*), tais como SABRE e AMADEUS;

5.2.2 A CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, ferramentas de agendamento online (Online Booking Tool – OBT) de desenvolvedores distintos, em quantitativo mínimo de 02 (dois), que atendam às necessidades dos serviços descritos neste Termo de Referência.

5.2.3 Juntamente com a apresentação das ferramentas, deverão ser entregues os seguintes documentos:

5.2.3.1 Declaração de representante legal do OBT atestando a impossibilidade de manipulação das informações pelas agências de viagens, como por exemplo a priorização de companhias aéreas e realização de mark-up de tarifas;

5.2.3.2 Comprovação de que dispõe de propriedade ou licença de uso do OBT;

5.2.3.3 Documento descritivo do OBT, contendo tipos de perfil, funcionalidades, relatórios, fluxos de aprovação no mínimo;

5.2.3.4 Tabela de importação de usuários;

5.2.3.5 Formulário de cadastramento de políticas de viagens e fluxo de aprovação;

5.2.4 O atendimento deve ser 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, por meio de telefone fixo, celular e aplicativo de mensagens, bem como, por outros recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, os quais deverão permitir aos usuários responsáveis realizar alteração ou emissão de bilhete, inclusive em dias não úteis (sábados, domingos e feriados);

5.2.4.1 As tratativas realizadas por contato telefônico ou aplicativo de mensagens poderão ser registradas/gravadas, de modo a resguardar ambas as partes.

5.2.5 Caberá à CONTRATADA a inclusão, no sistema de agendamento online, das demandas originadas por meio telefônico ou aplicativo de mensagens, até o próximo dia útil subsequente à data do pedido.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.2.6 Deve ser fornecida, sem custos adicionais à APPA, ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que os usuários dos serviços possam efetuar as reservas, devendo essa ferramenta dispor de funcionalidades que possibilitem a operacionalização e gestão de viagens corporativas da APPA:

5.2.6.1 Capacidade de reservar todos os itens da viagem em uma única solicitação, com numeração única;

5.2.6.2 Possibilidade de alterar itens da viagem durante todo o processo de solicitação, inclusive após a emissão;

5.2.6.3 Quando as alterações nas solicitações de viagem gerarem novas solicitações, estas devem ser automaticamente associadas com a solicitação original. Caso a associação não seja automática, a ferramenta OBT deverá permitir ao usuário indicar que a nova solicitação está vinculada à anterior;

5.2.6.4 Capacidade para cancelar uma requisição de viagem, independente de a mesma ter sido anteriormente alterada ou não;

5.2.6.5 Possibilitar a reserva e emissão de voos em múltiplas companhias aéreas em uma mesma solicitação;

5.2.6.6 Permitir a impressão e reimpressão de vouchers e todo o histórico ocorrido na requisição;

5.2.6.7 Possibilidade de consulta às solicitações de viagens, de acordo com a data de início das mesmas, data de fim, data de emissão, por situação (aguardando a cotação pela agência, aguardando autorização), por nome do viajante e número da solicitação, bem como por destino (nacional ou internacional);

5.2.6.8 O acesso se dará via rede mundial de computadores (World Wide Web) através de protocolo seguro HTTPS sobre SSL ou TLS versão 1.2 ou superior e ser compatível com os principais navegadores (browsers), de 32 e 64 bits, disponíveis no mercado. Serviços de reserva de passagens aéreas, no Brasil e no exterior;

5.2.6.9 A ferramenta deverá ter um tempo de resposta não excedente a 10 (dez) segundos, por e a cada iteração do usuário, garantindo que os usuários utilizem a interface de forma simultânea, sem prejuízo de desempenho;

5.2.6.10 Na hipótese de implementação de evoluções tecnológicas, por parte da APPA, que impactem no funcionamento do OBT, a CONTRATADA deverá realizar as configurações necessárias para restabelecer o funcionamento da ferramenta às suas expensas;

5.2.6.11 A ferramenta de agendamento online deverá dispor de aplicativo ou site responsivo para acesso por telefones móveis;

5.2.6.12 O OBT deverá possibilitar interface com os principais sistemas globais de distribuição (Global Distribution System - GDS), tais como SABRE e AMADEUS, e com sites de companhias aéreas nacionais e internacionais;

5.2.6.13 Deverá possibilitar o cadastramento dos acordos firmados diretamente com as companhias aéreas e consolidadoras pela CONTRATADA ou pela APPA, de modo que se façam constar automaticamente na execução da ferramenta;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.2.6.14 Todas as tarifas disponibilizadas pelas companhias aéreas deverão ser apresentadas no OBT, inclusive as chamadas promocionais e assemelhadas, bem como as oriundas de acordos comerciais, se for o caso;

5.2.6.15 Dispor de funcionalidades que possibilitem a operacionalização e gestão das viagens corporativas da APPA, no mínimo:

5.2.6.15.1 Cadastramento de usuários à qualquer tempo;

5.2.6.15.2 Acesso restrito aos usuários previamente indicados/cadastrados pela APPA, mediante definição de chave de acesso e senha de uso pessoal e intransferível;

5.2.6.15.3 Inserção de dados pessoais dos usuários, como matrícula, endereço eletrônico, lotação, nº de documento de identificação, data de nascimento, preferência de assentos, código de fidelidade, no mínimo;

5.2.6.15.4 Definição de perfis diferenciados para cada tipo de usuário (solicitante, passageiro, autorizador, gestor);

5.2.6.15.5 Definição de fluxo de autorização, em pelo menos 02 (dois) níveis;

5.2.6.15.6 Parametrização da política de viagens da APPA, possibilitando inclusão de justificativas para cada item descumprido;

5.2.6.15.7 Controle orçamentário por centro de custos;

5.2.6.15.8 Self-booking e self-ticket;

5.2.6.15.9 Aproveitamento de crédito por meio do OBT;

5.2.6.15.10 Tela única de consulta simultânea aos voos das companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete e valores;

5.2.6.15.11 Marcação de assentos e aquisição de bagagens;

5.2.6.15.12 Envio de mensagem eletrônica nas fases do processo de emissão e remarcação, no mínimo: registro da solicitação, autorização da solicitação e bilhete emitido;

5.2.6.15.13 Gestão de bilhetes não voados e créditos de bilhetes cancelados/remarcados;

5.2.6.15.14 Alteração de classe tarifária, marcação de assentos e aquisição de bagagens;

5.2.6.16 Emissão de relatórios gerenciais, em planilha eletrônica no formato .xls contendo no mínimo as seguintes informações, sempre que solicitado:

5.2.6.16.1 Quantidade e valor de bilhetes emitidos por companhia aérea, por destino, por viajante e por classe;

5.2.6.16.2 Comparação de tarifas emitidas, tarifas cheias e das tarifas mínimas, e determinação de economia que se obteve em contratar a tarifa emitida;

5.2.6.16.3 Abertura das tarifas: classe tarifária, tarifa cheia, comissão, descontos, impostos retidos, taxa de embarque e tarifa líquida;

5.2.6.16.4 Relatório com a origem e destino dos viajantes e data da viagem;

5.2.6.16.5 Relatório com alteração de viagens (quantidade de viagens e quantidade de alterações);

5.2.6.16.6 Relatório com todos os itens para os quais os usuários solicitaram cancelamento no sistema;

5.2.6.16.7 Estatísticas sobre reservas de hotéis;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.2.6.16.8 Estatísticas sobre aluguel de veículos;
5.2.6.16.9 Número de solicitações de reembolso e situação de cada processo;

5.2.6.16.10 Tempo de atendimento dos pedidos de viagens;
5.2.6.16.11 Relatório com todas as viagens emitidas por dia, contendo todas as informações da viagem, como por exemplo: número da requisição do *self-booking*, nome do passageiro, autorizador, data da viagem, serviço emitido, valor número da reserva/bilhete, fornecedor, data e hora de solicitação, data e hora da cotação, data e hora das ações dos usuários, data e hora da autorização, data e hora da emissão/ disponibilização do voucher à Central de Viagens da APPA, entre outros.

5.2.6.17 A APPA poderá ainda solicitar a inclusão de informações ou a alteração da periodicidade de consulta aos relatórios, conforme seja constatada sua necessidade.

5.2.6.18 A ferramenta OBT deverá possuir módulo de relatórios e deverá cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos:

5.2.6.18.1 Geração de dados referentes a todos os bilhetes (utilizados ou não), hospedagens, locações de veículos e bilhetes rodoviários e ferroviários, bem como os cancelados e alterados;

5.2.6.18.2 Geração de relatórios com informações, no mínimo, sobre o viajante, tarifas adquiridas, menor tarifa do momento, data de emissão, data de solicitação e data de autorização;

5.2.6.19 A ferramenta OBT deverá permitir a criação de relatórios personalizados, e exportá-los pelo menos nos formatos CSV e PDF, com no mínimo as informações de:

- 5.2.6.19.1 Número da Solicitação de viagem;
- 5.2.6.19.2 Companhia aérea;
- 5.2.6.19.3 Classe de emissão (para bilhetes aéreos);
- 5.2.6.19.4 Datas da viagem;
- 5.2.6.19.5 Passageiro;
- 5.2.6.19.6 Trecho;
- 5.2.6.19.7 Data da cotação;
- 5.2.6.19.8 Data da autorização;
- 5.2.6.19.9 Data da emissão;
- 5.2.6.19.10 Data de cancelamento;
- 5.2.6.19.11 Autorizador da viagem;
- 5.2.6.19.12 Tarifa;
- 5.2.6.19.13 Taxa de embarque;
- 5.2.6.19.14 Município, Estado e País de origem;
- 5.2.6.19.15 Município, Estado e País de destino;
- 5.2.6.19.16 Localizador;
- 5.2.6.19.17 Número do bilhete;
- 5.2.6.19.18 Número da reserva do carro;
- 5.2.6.19.19 Número da reserva do hotel;
- 5.2.6.19.20 Número da apólice do seguro viagem;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.2.7 Quanto à SEGURANÇA DE DADOS, a CONTRATADA deverá:

5.2.7.1 Assegurar que a ferramenta utilize as melhores técnicas para garantir o respeito à privacidade e à proteção de dados pessoais nele processados, em conformidade com a legislação vigente, devendo:

5.2.7.1.1 Zelar pelas garantias, direitos e deveres, notadamente os previstos na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e no restante da legislação vigente relativa ao tema;

5.2.7.1.2 Promover e cooperar com mecanismos de correção de falhas ocasionadas pelo sistema que possam gerar violação à LGPD, auxiliando, inclusive, na eventual prestação de informações aos órgãos de controle e às autoridades competentes como, por exemplo, a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

5.2.7.1.3 Prover mecanismos para preservar o caráter confidencial de informações coletadas, zelando sempre pela proteção dos dados.

5.2.8 A ferramenta deve gerar trilhas de auditoria, geradas de forma imediata e automática após a ocorrência de cada evento, e relatórios que registrem a autenticação e as principais ações de usuários, identificando as ações realizadas no sistema, o identificador do usuário que realizou a ação, a data e a hora nas quais a ação foi realizada, bem como o endereço IP a partir do qual o acesso foi realizado, permitindo o armazenamento das trilhas de auditoria em arquivos no formato texto (ASCII) com vistas a leitura e compreensão dos eventos registrados sem a necessidade de softwares especializados.

5.2.9 Todas as ações realizadas por equipes de suporte, relativas ao sistema, devem ser registradas em log para futuras auditorias;

5.2.10 A ferramenta deverá dispor de mecanismos de segurança que garanta, a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações;

5.2.11 O acesso às informações relativas às viagens da APPA deve estar restrito somente aos usuários autorizados pela APPA;

5.2.12 A ferramenta deve proteger informações sigilosas, enquanto armazenadas, com algoritmos públicos de criptografia. Todos os dados, bem como os registros de trilha de auditoria, relacionados à prestação dos serviços serão de propriedade da APPA e, portanto, não poderão ser divulgados ou usados para outros fins não previstos no objeto da prestação dos serviços;

5.2.13 A autenticação dos usuários no sistema deve ser feita através de usuário e senha e dispor de controle para mitigar a realização de ataques automatizados de força-bruta ou adivinhação de senhas, como por exemplo utilizar CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart).

5.2.14 A ferramenta deverá permitir acesso utilizando certificado digital.

5.2.15 Disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas e consolidadora, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;

5.2.16 Entrega de comprovantes ao usuário dos serviços de viagem por e-mail e, quando exigido pela APPA, também em meio físico (papel);

5.2.17 É dever da CONTRATADA manter os dados decorrentes da prestação dos serviços no OB, no mínimo:

5.2.17.1 Data/Hora da criação do pedido, reserva em voo, autorização do pedido, emissão/remarcação/cancelamento dos bilhetes, bem como nome dos respectivos usuários;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.2.17.2 Dados inerentes às cotações, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos, como valores, taxas/multas, informações de voos (nº de voo, companhia aérea, duração, horário de decolagem e pouso, entre outros);

5.2.17.3 Motivos/ Justificativas/ Observações.

5.2.18 No decorrer da execução contratual, à critério da APPA, deverá ser permitida a verificação do OBT no ambiente da agência de viagens, para atestar a confiabilidade das informações apresentadas, identificar parametrizações incorretas e aplicações de comissões, por exemplo.

5.2.19 Caso a CONTRATADA esteja em posição de agência consolidada, acesso mencionado no subitem 5.2.18 deverá ser concedido pela agência consolidadora, a que mantém vínculo contratual.

5.2.20 Poderá ser requerido pela APPA a atualização das parametrizações realizadas no OBT, cabendo à CONTRATADA providenciá-lo em **até 03 (três) dias úteis**, contados do recebimento do pedido de alteração.

5.2.21 Diante da inoperância do OBT, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a APPA, bem como indicar o canal alternativo para continuidade da prestação dos serviços.

5.2.22 O funcionamento deverá ser reestabelecido em **até 04 (quatro) horas úteis**, contadas da configuração da inoperância.

5.2.23 Caberá à CONTRATADA registrar no OBT as solicitações atendidas durante o período no qual a ferramenta esteve inoperante, **até o próximo dia útil**.

5.2.24 As solicitações de emissão, remarcação e cancelamento, bem como os serviços correlatos deverão ser atendidos em **até 04 (quatro) horas**, contados da solicitação da APPA.

5.2.25 Os bilhetes aéreos que tiverem o cancelamento solicitado no mesmo dia da emissão, não poderão incorrer ônus para a APPA, em relação ao repasse para as companhias aéreas, cabendo à CONTRATADA realizar o cancelamento em tempo hábil.

5.2.26 Os bilhetes aéreos que tiverem cancelamento solicitado, poderão ser gerados créditos nas companhias aéreas. Haja vista que o prazo de validade dos bilhetes aéreos é de 1 (um) ano contado da emissão. Em caso de não utilização, próximo ao prazo de validade, pode ser solicitado o reembolso desse bilhete. Que serão concedidos, de acordo com a legislação vigente.

5.2.27 Na impossibilidade de efetivação de reserva diretamente pelo OBT por motivo de indisponibilidade no voo desejado, a CONTRATADA deverá providenciar a confirmação em listas de espera ou propiciar alternativas para atender às demandas, de acordo com a necessidade apresentada pela APPA.

5.2.28 Todas as tarifas disponibilizadas pelas companhias aéreas deverão ser apresentadas no OBT, inclusive as chamadas promocionais e assemelhadas, bem como as oriundas de acordos comerciais, se for o caso.

5.2.29 A CONTRATADA deverá incluir o código do acordo comercial celebrado (APPA/CONTRATADA com a companhia aérea ou consolidadora) nas tratativas com as mesmas, de modo que estejam garantidas as vantagens entre as partes.

5.2.30 A ausência do código do acordo, obrigará a CONTRATADA a ressarcir a APPA o(s) desconto(s) a que teria direito, se for o caso.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

5.3 CAPACITAÇÃO DA FERRAMENTA DE AGENDAMENTO ONLINE

5.3.1 A APPA indicará os empregados que realizarão a avaliação e testes nas ferramentas apresentadas, devendo ser concedido o perfil administrador, em até 01 (um) dia útil, contados da apresentação dos dados necessários para cadastramento.

5.3.2 Sendo concluída a avaliação e os testes necessários, a APPA informará a ferramenta a ser adotada para prestação dos serviços contratados e enviarão os dados dos usuários, políticas de viagens e fluxo de aprovação para realização das configurações necessárias.

5.3.3 A CONTRATADA deverá concluir as configurações em até 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento dos dados, para que seja possível iniciar a prestação do serviço.

5.3.4 Capacitar, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do início da vigência contratual, os usuários dos serviços de viagem da APPA que utilizarão a ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*), podendo ser presencial ou não à escolha da CONTRATANTE, ficando a cargo da própria CONTRATADA os custos dessa capacitação.

5.3.5 Poderá ser requisitada a realização de novo treinamento, o qual deverá ser realizado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação à CONTRATADA, no caso de alteração no sistema de autoagendamento.

5.3.6 A CONTRATADA está obrigada, ainda, a prestar, quando solicitado, as informações aos demais servidores da APPA a respeito da utilização da ferramenta de agendamento on-line (OBT – *Online Booking Tool*).

5.3.7 A inclusão de novos usuários, se demandada pela APPA, deverá ser providenciada pela CONTRATADA em **até 01 (um) dia útil**, contado do recebimento do pedido de inclusão de usuários.

5.3.8 Caberá a CONTRATADA, por solicitação da APPA, disponibilizar a base de dados correspondentes aos serviços prestados à APPA, em formato que possa ser internalizado em ferramenta própria, para manutenção de *backup* internamente;

5.3.9 No período de realização dos treinamento e configurações do sistema, as tratativas de aquisição dos serviços do objeto desta contratação poderão serem realizados através de e-mail, telefone ou aplicativo de mensagens.

6 PESQUISA DE PREÇOS E PREÇO MÁXIMO

6.1 Será realizado pelo setor responsável, conforme modelo de proposta em anexo.

7 CLASSIFICAÇÃO COMO SERVIÇO COMUM

7.1 O serviço é classificado como comum, pois seus padrões de qualidade foram objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais de mercado.

8 REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1 O contrato será executado por demanda, com regime de execução por preço unitário.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

9 CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.1 O critério de julgamento será o menor valor global.

9.2 O valor anual das passagens será exclusivamente para fins de disputa da licitação. O contrato será firmado no valor total da proposta.

10 PARCELAMENTO DO OBJETO

10.1 A contratação de todos os serviços em conjunto é necessária, porque a contratação separada prejudicaria o dia-a-dia da execução contratual, pois são serviços que precisam estar perfeitamente interligados. Portanto, não há, no presente caso, razões de ordem.

11 SUSTENTABILIDADE

11.1 Considerando como parâmetro o Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União - AGU, utilizado por toda a União, não existem critérios de sustentabilidade para este tipo de contratação.

12 DOCUMENTAÇÃO DE PROPOSTA

12.1 A proposta deverá ser elaborada segundo Modelo de Proposta de Preços (Anexo I).

13 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

13.1 Além da habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira segundo RILC da APPA, deverá ser comprovada qualificação técnica, nos termos dos próximos itens.

14 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.1 Atestado de capacidade técnico-operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante executado contrato de agenciamento de viagens no valor mínimo de R\$900.000,00, que equivale a aproximadamente 50%⁵ do valor estimado para esta licitação;

14.2 Será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

14.3 Certificado vigente de registro no CADASTRUR, concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22⁶ da Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18⁷ do Decreto n. 7.381/2010.

14.4 Ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA)⁸.

14.5 Serão aceitos registro IATA em nome de empresa consolidadora, desde que comprovado o vínculo entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora, mediante a apresentação do contrato de consolidação entre a licitante e a agência consolidadora.

⁵ Acórdão TCE/PR nº 2577/15, Tribunal Pleno “É lícita a exigência de quantitativo mínimo por atestado, quando necessário à demonstração da capacidade técnico operacional, devendo os mesmos se limitarem ao mínimo hábil a garantir a execução do objeto da licitação, não se aceitando exigências excessivas, como em percentual superior a 50% do quantitativo a se executar.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

⁶ Art. 22. Os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, na forma e nas condições fixadas nesta Lei e na sua regulamentação.

§ 1o As filiais são igualmente sujeitas ao cadastro no Ministério do Turismo, exceto no caso de estande de serviço de agências de turismo instalado em local destinado a abrigar evento de caráter temporário e cujo funcionamento se restrinja ao período de sua realização.

§ 2o O Ministério do Turismo expedirá certificado para cada cadastro deferido, inclusive de filiais, correspondente ao objeto das atividades turísticas a serem exercidas.

§ 3o Somente poderão prestar serviços de turismo a terceiros, ou intermediá-los, os prestadores de serviços turísticos referidos neste artigo quando devidamente cadastrados no Ministério do Turismo.

§ 4o O cadastro terá validade de 2 (dois) anos, contados da data de emissão do certificado. § 5o O disposto neste artigo não se aplica aos serviços de transporte aéreo.

⁷ Art. 18. Os prestadores de serviços turísticos deverão se cadastrar junto ao Ministério do Turismo, observado o disposto na Lei nº 11.771, de 2008, e neste Decreto.

Parágrafo único. Compete ao Ministério do Turismo articular-se e cooperar com os demais órgãos da administração pública federal e com os órgãos públicos dos Estados, Distrito Federal e Municípios para realização do cadastramento e fiscalização dos empreendimentos e serviços turísticos.

⁸ O agente credenciado lata é reconhecido globalmente no setor de viagens pelas melhores práticas e com acesso a mais de 280 empresas aéreas associadas usando um único contrato padronizado de vendas. Todo esse reconhecimento mundial é acompanhado dos seguintes benefícios:

- Autorização para vender passagens internacionais e domésticas em nome das empresas aéreas e uso do logotipo “Agente Acreditado pela lata”, proporcionando visibilidade e credibilidade nas instalações e nos canais de vendas;
- Funcionários elegíveis da agência podem solicitar o cartão de identificação lata/latan – com acesso a várias ofertas e descontos em diversos estabelecimentos da indústria do Turismo;
- Acesso a procedimentos padronizados para garantir negociações justas e uniformes em todas as transações;
- Identificação única em toda a indústria global de viagens com o “Código Numérico lata”;
- O credenciamento lata simplifica bastante o relacionamento comercial entre agentes de viagens e empresas aéreas (Nota da Redação: vale lembrar que no Brasil dois fatores impactam essa relação: a existência de poderosas consolidadoras, que fazem a ponte com as aéreas e dão crédito às agências, e o direct connect das aéreas nacionais com as principais agências, operadoras e consolidadoras);
- Acesso ao BSP (Billing Settlement Plan) e BSPlink que juntos fornecem uma interface eficiente para faturamento e pagamento entre o agente, empresas aéreas e fornecedores de transporte. Disponível em https://www.panotas.com.br/aviacao/distribuicao/2018/06/que-beneficios-agencia-de-viagens-tem-em-ser-iata_156254.html, acesso em 27/11/2019.

⁹ Entendo suficiente a expedição de ciência da irregularidade à entidade, no sentido de evitar sua reincidência no futuro certame a ser realizado pela entidade, o que vai ao encontro da informação prestada pela própria Apex-Brasil de que “republicará o edital fazendo contemplar regra que permitirá a apresentação de declaração de crédito emitidas pelas principais companhias aéreas em nome de agência consolidadora”. Acórdão TCU Nº 3360/2015 – Plenário.

14.5.1 Apresentar declaração das principais companhias brasileiras de transporte aéreo regular GOL, LATAM e AZUL, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais dessas companhias durante a vigência do contrato, e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

14.5.2 Apresentar declaração das principais companhias de transporte aéreo regular internacional, tais como AIR FRANCE, AMERICAN AIRLINES, BRITISH AIRWAYS, DELTA, LUFTHANSA, TAP, ou outras que estejam listadas na página da internet da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, obtida no site www.gov.br/anac, traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que a licitante é possuidora de crédito direto e está autorizado a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais dessas companhias durante a vigência do contrato, e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

14.5.3 Serão aceitas as declarações dos itens 14.5.1 e 14.5.2 emitidas em nome de agências consolidadoras, desde que comprovado o vínculo para emissões de passagens entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

14.5.4 Em caso de utilização de agência consolidadora a contratada deverá disponibilizar os contatos do executivo de contas e também do setor financeiro, para validação da documentação e dados financeiros disponibilizada pela agência.

15 OBRIGAÇÕES

15.1 São obrigações da CONTRATADA:

15.1.1 Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens ou quaisquer serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência;

15.1.2 Pagar as companhias aéreas, seguradoras, locadoras e demais terceiros envolvidos na prestação do serviço, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os serviços prestados, ficando estabelecido que a APPA não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;

15.1.3 Oferecer a APPA condição de liberdade de opção para escolher as empresas, horários e percursos que cobrirão a necessidade almejada;

15.1.4 Executar o objeto do contrato em estrita conformidade com as disposições constantes no edital;

15.1.5 Evitar a cobrança de outras taxas, comissões, emolumentos e outros que não aqueles instituídos por leis e normas técnicas;

15.1.6 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela fiscalização contratual, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

15.1.7 Responder perante a APPA e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução do contrato;

15.1.8 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.1.9 Abster-se de subcontratar total ou parcialmente o objeto do contrato;

15.1.10 Arcar com todos encargos decorrentes da presente contratação, especialmente os referentes a fretes, taxas, seguros, encargos sociais e trabalhistas;

15.1.11 Responsabilizar-se pelo pagamento de passagens indevidamente emitidas para pessoas não autorizadas pela APPA;

15.1.12 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela APPA;

15.1.13 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse da APPA, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato;

15.1.14 Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste contrato sem o consentimento, por escrito, da APPA;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

- 15.1.15 Não veicular publicidade acerca deste contrato;
- 15.1.16 Atender, por meio do preposto nomeado, qualquer solicitação por parte da Fiscalização do contrato, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado;
- 15.1.17 Prestar os esclarecimentos julgados necessários, bem como, informar e manter atualizado(s) o(s) número(s) de telefone, endereço eletrônico (e-mail) e o nome do preposto.
- 15.1.18 Cadastrar-se e manter-se em situação regular junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, no site “Compras Paraná” (GMS/CFPR –).
- 15.1.19 Deverá apresentar mês a mês as faturas referentes às passagens aéreas compradas pela APPA, sendo esta condição irrevogável para pagamento da próxima fatura da agência;
- 15.1.20 Os dados relativos à prestação dos serviços deverão ser mantidos com a CONTRATADA por até 24 (vinte e quatro) meses contados do encerramento do contrato.
- 15.1.21 É expressamente vedada à CONTRATADA a concessão de reembolso ao usuário da passagem. Deverá ser enviado à APPA comprovante de cobrança do reembolso que a CONTRATADA requisitar às empresas transportadoras.
- 15.2. São obrigações da APPA:
- 15.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 15.1.2 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre ocorrências de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 15.1.3 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 15.1.4 A competência para fiscalizar os instrumentos firmados com as companhias aéreas, com as agências de turismo e com a APPA deve ser atribuída aos fiscais designados pela APPA, cabendo-lhe:
- 15.1.4.1 Confirmar se os bilhetes de passagem emitidos pela agência de turismo contratada correspondem às reservas efetuadas pela unidade administrativa;
- 15.1.4.2 Fiscalizar, por amostragem, se os valores de tarifas encaminhados, via sistema, pelas companhias aéreas, seguradoras, locadoras e demais terceiros prestadores dos serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência, ao buscador encontram-se majorados em relação aos valores oferecidos no mercado e se as condições comerciais mais vantajosas estão sendo cumpridas;
- 15.1.4.3 Fiscalizar, periodicamente e por amostragem, o valor efetivamente repassado pelas agências às companhias aéreas, seguradoras, locadoras, e demais empresas terceiras prestadoras de serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência;
- 15.1.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente à prestação do serviço no prazo e forma estabelecidos.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

16 VALOR DA TARIFA E DA REMUNERAÇÃO DO AGENTE DE VIAGEM- RAV

16.1 O valor da tarifa a ser considerado será aquele praticado pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo, devendo ser repassado para a APPA os valores inerentes aos acordos que mantenham com as companhias aéreas e consolidadoras, inclusive quanto às classes promocionais, seguradoras, locadoras e demais empresas prestadoras de serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência.

16.2 Serão repassadas a APPA as tarifas promocionais, sempre que forem cumpridas as exigências das companhias áreas para esse fim.

16.3 Serão repassadas a APPA as menores tarifas que a CONTRATADA obtiver junto às companhias aéreas, consolidadoras, seguradoras, locadoras e demais empresas terceiras prestadoras de serviços relacionados ao objeto deste Termo de Referência, inclusive as tarifas-acordo porventura negociadas;

16.4 Quando não for adquirido serviço, seja passagem aérea, seguro viagem, locação, ou qualquer outro serviço previsto neste Termo de Referência, de menor valor por culpa da CONTRATADA, esta deverá apresentar os motivos pelos quais isso ocorreu;

16.5 A APPA reserva-se o direito de solicitar a comprovação, sempre que julgar necessária, do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens.

16.6 Sempre que solicitado, deverão ser entregues todas as notas fiscais e/ou faturas das companhias aéreas ou relatórios emitidos diretamente pela consolidadora relativas às passagens aéreas constantes das faturas entregues a APPA.

16.7 Havendo diferença em desfavor da APPA, entre o valor cobrado e o valor informado pelas companhias aéreas, locadoras, seguradoras ou quaisquer outras empresas terceiras prestadoras de serviços, a CONTRATADA deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a mais por meio de notas de crédito.

16.8 O RAV será único, independentemente de se tratar de passagens terrestres, aquaviários ou aéreas nacionais e internacionais, emissão de seguro de assistência em viagem internacional, transfers, locações de veículos, vans, micro-ônibus e ônibus, fretamento, em território nacional e no exterior.

16.9 Quando for emitida passagem de ida e volta pela mesma companhia aérea, será aplicado somente um RAV.

16.10 Quando for emitida passagem de ida e volta por companhias aéreas distintas, serão aplicados dois RAV, um para cada passagem.

16.11 O RAV remunera a emissão de passagem aérea, compreendendo o trecho de ida e o trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto represente toda a contratação. Ou seja, o RAV não poderá ser cobrado duas vezes quando for emitida passagem de ida e volta pela mesma companhia aérea.

16.12 Trecho compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea. Ou seja, o RAV não poderá

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

ser cobrado para cada escala do trecho. Por exemplo, num trecho somente de ida com três escalas, o RAV não poderá ser cobrado três vezes, será pago apenas um RAV pela emissão da passagem para todo o trecho.

16.13 O valor do RAV abrange cotar, reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar, reconfirmar e cancelar. Ou seja, quando emitida a passagem, será pago um RAV. Se houver remarcação da passagem, não será pago mais um RAV. E, se for cancelada a passagem, também não será pago mais um RAV. Numa situação como essa, será pago apenas um RAV, independentemente do número de operações envolvendo a passagem.

16.14 Caso a CONTRATADA ofereça RAV igual a 0 (zero), não receberá qualquer pagamento pelas operações de cotar, reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar, reconfirmar e cancelar passagem.

16.15 No RAV deverão estar inclusas todas as despesas com mão-de-obra, tributos, abatimentos e/ou descontos, encargos (sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e de ordem de classe, etc.), taxas, enfim, todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto e demais despesas incidentes. Entretanto, a classificada em primeiro lugar, na fase de lances é obrigada a apresentar:

16.16 Com base no que aqui foi exposto, pode-se sintetizar que a contratação de serviços de agenciamento de passagens aéreas, por intermédio de agências de viagens, sim, é meio adequado, sob o ponto de vista gerencial, para suprir a necessidade da administração da forma mais equânime, devendo atentar-se para os seguintes aspectos:

16.16.1 Não é vedado aos licitantes cotar, em suas propostas, taxa de agenciamento nula, porquanto a inexecuibilidade não pode ser declarada de forma presumida;

16.16.2 Caso haja recebimento de propostas contemplando taxa de agenciamento nula, por caracterizar indício de inexecuibilidade, é dever do agente julgador do certame promover diligências junto ao classificado preliminarmente em primeiro lugar, a fim de que o mesmo demonstre o modo pelo qual irá, com a sua proposta, suportar o encargo a ser assumido com a assinatura do ajuste;

17 CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

17.1 O objeto será recebido:

17.1.1 provisoriamente, por seu fiscal contratual, mediante termo de recebimento provisório, após o término do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias;

17.1.2 definitivamente, por seu fiscal e gestor contratual, mediante termo de recebimento definitivo, na forma da lei.

18 FORMA DE PAGAMENTO

18.1 A remuneração mensal a ser paga à CONTRATADA será a soma de todas as passagens terrestres, aquaviários ou aéreas nacionais e internacionais, taxas de embarque, seguros de viagem internacional, transfers, locações de veículos, vans, micro-ônibus e ônibus, fretamento, em território nacional e no exterior, quando for o caso, acrescida da Remuneração do Agente de Viagem - RAV

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

multiplicada pela quantidade de emissões no período faturado, não cabendo outra forma de remuneração pelos serviços prestados.

18.2 O pagamento será mensal, mediante entrega da Nota Fiscal e Fatura dos serviços prestados no mês anterior, via e-mail, a comissão de fiscalização do contrato.

18.3 As faturas deverão ser tabuladas por nacional e internacional, discriminando, ainda:

18.3.1 Dados do contrato;

18.3.2 Número e data da solicitação;

18.3.3 Companhia aérea;

18.3.4 Número do bilhete/ Localizador da passagem;

18.3.5 Nome do(s) passageiro(s);

18.3.6 Data da emissão do bilhete;

18.3.7 Descrição do trecho;

18.3.8 Valor normal do bilhete (sem taxa de embarque);

18.3.9 Valor da taxa de embarque;

18.3.10 Valor do serviço de agenciamento de viagens;

18.3.11 Valor do bilhete com taxa de embarque;

18.3.12 Valor do seguro de viagem internacional;

18.3.13 Valor do transfer e locações de veículos, vans, micro-ônibus, ônibus e fretamento, se houver.

18.4 Para fins de conferência, caso não seja possível descrever as cobranças na própria fatura, deverá ser anexado demonstrativo das solicitações que originaram a cobrança.

18.5 Juntamente com a fatura, deverão ser encaminhados relatórios de cancelamentos realizados no período faturado, que apresentem os dados originais do bilhete e os critérios devidos por esses cancelamentos.

18.6 É dever da CONTRATADA apresentar, juntamente à fatura, os documentos de cobrança emitidos pelas companhias aéreas ou da consolidadora relativas às passagens aéreas que estão sendo cobradas da APPA.

18.7 Para as faturas de seguro viagem, deve constar em anexo a fatura da seguradora, com a relação de todas as apólices emitidas, bem como a cópia das mesmas.

18.8 Para as faturas de hospedagem, deve constar em anexo a relação das hospedagens contendo: número da viagem, nome e CNPJ do hotel, nome do hóspede, localizador, município, data da hospedagem, valor bruto e valor líquido.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

18.9 Para as faturas de locação de veículo, deve constar em anexo a relação de locações, contendo: número da viagem, nome e CNPJ da loja, nome do viajante, localizador, município, data da viagem, valor bruto e valor líquido, e em anexo o comprovante da locadora.

18.10 Durante a vigência do contrato, as partes poderão acordar novo formato e novos dados para tabulação na fatura dos serviços.

18.11 O pagamento será realizado mediante ordem bancária no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da certificação realizada pelos fiscais do contrato que serão designados pela contratante.

18.12 As demais cláusulas de pagamento serão as usuais da APPA;

18.13 Importante ressaltar que, sempre que necessário, a comissão de fiscalização do contrato validará com a consolidadora a documentação/dados financeiros enviados pela contratada.

19 CRITÉRIOS DE REAJUSTE

19.1 O valor da Remuneração do Agente de Viagem – RAV, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta na licitação, poderá ser reajustado utilizando-se a variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, mantido pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual obtida na forma do item 1 desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

19.1 Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.

19.2 Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

19.3 Caso a CONTRATADA ofereça RAV igual a 0 (zero), não há que se falar em pagamento ou reajuste da RAV.

20 VIGÊNCIA

20.1 A contratação terá vigência de 12 meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada em até 60 meses.

20.2 A prorrogação da vigência inicial de 12 meses ocorrerá, desde que a Contratada atenda satisfatoriamente todos serviços contratados. Além disso, este é um objeto de prestação serviços de natureza contínua, o que torna recomendável uma prorrogação contratual, para não gerar custos e transtornos para a APPA com possível troca frequente de contratada, e desde que essa condição assegure maior vantajosidade.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

21 GARANTIA DO OBJETO

21.1 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), ficando a APPA autorizada a descontar dos pagamentos devidos à contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

22 GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

22.1 Caberá a CONTRATADA, nos termos do art. 64 e subsequentes do RILC da APPA, optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

22.1.1 caução em dinheiro;

22.1.2 seguro-garantia;

22.1.3 fiança bancária.

22.2 A garantia a que se refere o item 22.1 será de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com prazo de validade de até 90 (noventa) dias, contados da data de encerramento do contrato; E terá seu valor atualizado nas mesmas condições nele estabelecidas.

22.3 A garantia apresentada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução do contrato, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese do item 22.1.1.

23 DILIGÊNCIA DO CONTRATO

23.1 As partes concordam em realizar diligências periódicas para garantir o cumprimento contínuo e eficaz das disposições do dispositivo contratual. Tais diligências serão conduzidas pela Coordenadoria de *Compliance*. O objetivo dessas diligências é assegurar que todas as atividades relacionadas a este contrato estejam em conformidade com as leis, regulamentos e políticas aplicáveis.

23.2 Durante as diligências, a CONTRATADA se compromete a fornecer acesso a todas as informações e registros necessários para facilitar a avaliação do cumprimento das obrigações contratuais. Qualquer descoberta de não conformidade será comunicada imediatamente à outra parte, e ambas as partes colaborarão de boa-fé para resolver quaisquer questões identificadas.

23.3 As partes concordam em cooperar plenamente durante as diligências periódicas e a tomar todas as medidas razoáveis para garantir a conformidade contínua com os termos e condições do contrato.

23.4 Esta cláusula de diligência periódica permanecerá em vigor durante a vigência do contrato e após seu término, na medida necessária para cumprir com quaisquer obrigações remanescentes.

24 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

24.1 Será analisada de acordo com o Art. 81 da Lei 13.303/2016 do Regulamento de Licitações e Contrato desta APPA;

25 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

25.1 O licitante e a Contratada que incorram em infrações sujeitam-se às sanções previstas na Lei Federal nº. 13.303/16 e Regulamento de Licitações e Contratos da APPA.

26 FISCALIZAÇÃO

26.1 A APPA irá designar grupo de fiscais, os quais ficarão responsáveis pela fiscalização do Contrato, nos aspectos legais e técnicos, objetivando o não prejuízo a APPA e seus funcionários, em todos os aspectos pertinentes ao objeto deste Termo de Referência.

27 MATRIZ DE RISCO

27.1 Por ser o objeto, um bem comum, facilmente encontrado em prateleira, este, não se caracteriza como de alta complexidade, portanto, não se aplica o conceito de Matriz de Risco.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
ANEXO I

1. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO:

INSTRUÇÕES PARA A PROPOSTA:

O valor da proposta a ser cadastrado será a quantidade anual de passagens (linha A) multiplicada pelo RAV (linha B) e somado ao valor anual das passagens (linha D). Por exemplo, para um RAV de R\$10,00, o valor da proposta será R\$1.800.000,00, que corresponde ao seguinte cálculo $600 \times R\$10 + R\$1.800.000,00$.

Se o RAV for igual a 0 (zero), o valor da proposta a ser cadastrado será apenas o valor anual das passagens R\$1.800.000,00 (linha D).

A licitante que ofertar Remuneração do Agente de Viagem – RAV igual a zero deverá apresentar explicação sobre como pode praticar esse valor.

A ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA
PROPONENTE:

N.º CNPJ:

ENDEREÇO COMPLETO:

PESSOA PARA CONTATOS:

TELEFONES:

E-MAIL:

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

COLIC

PREGÃO ELETRÔNICO N° XX/2022

Serviço	Cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens para transportes terrestres, aquaviários e aéreos nacionais e internacionais, atendimento na emissão de apólices de seguro viagem internacional, transfers, locações de veículos, vans, aeronaves, micro-ônibus e ônibus, fretamento, reserva de hotéis em situações pontuais, em território nacional e no exterior, para trechos diversos à escolha da contratante, serviços complementares de indicação de reserva de hotel, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos, quando solicitado e autorizado pela Central de Viagens da APPA, por meio de atendente remoto 24 horas, via e-mail, telefone e ferramenta de agendamento on-line (OBT – <i>Online Booking Tool</i>), em regime de empreitada por preço unitário.
A - Quantidade anual estimada de passagens	600
B- Remuneração do Agente Viagem – RAV (R\$)	
C –RAV Total (R\$)	(C =A x B)
D – Valor Anual das Passagens (R\$)	1.800.000,00
E – Valor Total da Proposta (R\$)	(E= C + D)

Nos preços ofertados já estão inclusos os tributos, fretes, taxas, seguros, encargos sociais, trabalhistas e todas as demais despesas necessárias à execução do objeto; Prazo de validade de: (mínimo 60) dias, contados da data de abertura da licitação.

Observação: Não será admitido RAV negativa.

Paranaguá, xx de xx de xxxx



ePROTOCOLO

COMUNICAÇÃO INTERNA 2065/2024.

Documento: **TRPassagens2024.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ricardo Jendik Cardoso (XXX.519.939-XX)** em 21/03/2024 08:51 Local: APPA/COFIN, **Fabio Fernandes Otero (XXX.116.279-XX)** em 21/03/2024 10:28 Local: APPA/COFIN.

Assinatura Simples realizada por: **Naiara Galeriani Pirasol (XXX.227.219-XX)** em 20/03/2024 17:57.

Inserido ao documento **780.722** por: **Naiara Galeriani Pirasol** em: 20/03/2024 17:57.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
6e443b06491bae18e7616cdca50266b5.