



TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 001.2018/ABCS

1 - OBJETO:

Contratação de serviço de atendimento corporativo especializado em viagens nacionais e internacionais, que atue como intermediária entre a Associação Brasileira dos Criadores de Suínos (ABCS) e prestadores de serviços de viagens diversas (companhias aéreas, redes de hotelaria, locadoras de veículos e outros), com o objetivo de vender, de forma eficiente e prática, produtos e serviços relacionados às viagens demandadas pela ABCS.

2 - ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

- ✓ A agência de viagens se compromete a realizar cotação, reservas, emissões, cancelamentos, alterações e outros desdobramentos necessários, referentes às passagens aéreas, marítimas e terrestres, nacionais e internacionais, mediante solicitação. As emissões deverão estar de acordo com os preços praticados e divulgados nos sites das companhias aéreas, sendo que a CONTRATANTE fará consultas prévias para a checagem e controles de valores;
- ✓ A agência de viagens se compromete a providenciar reserva e acomodação em hotéis no Brasil ou exterior, com emissão de “voucher” de confirmação de reserva, e com obtenção de descontos promocionais vigentes a época e devidamente comprovados, além de fornecimento de transporte individual ou coletivo no trajeto hotel-aeroporto-hotel, sempre que solicitado;
- ✓ Efetuar a Locação de Veículos executivos e de serviços (automóveis, ônibus, micro-ônibus e outros) no Brasil e ou no exterior com ou sem motorista, quando solicitado pela ABCS, além destas locações ainda se for solicitado será realizada locação de aeronaves de qualquer natureza, espécie ou modelo, existente em operação no País e/ou exterior, tudo em tempo hábil a partir da solicitação direta da ABCS;
- ✓ A agência de viagens se compromete a efetuar os pagamentos dos fornecedores de imediato, quando necessário, e faturar toda emissão de serviços e produtos solicitados. Deverá ainda encaminhar fatura a cada 10 dias corridos para o devido pagamento, de acordo com as especificações abaixo:
 - Informação destacada na fatura de todos os detalhes que compõem o serviço, incluindo trecho, fornecedores, datas das emissões e viagens, tarifa de voos, hospedagens e locação de carro, tarifas de embarque e desconto;
 - Anexar cópias das notas fiscais ou documentos fiscais que a agência de viagens recebe, correlatos às emissões de hospedagem, locação de veículos, locação de espaços, e ou qualquer outra despesa realizada, necessário para a devida comprovação de realização/utilização do serviço e a fatura destes serviços deverão ser enviadas para pagamento em até 45 dias após data de check-out;
- ✓ Prestar assessoria à ABCS, quando necessário, aos colaboradores a seu serviço, sobre a frequência, roteiros e horários de voos, tarifas promocionais à época da emissão dos bilhetes, despachos de bagagens e sobre outras facilidades postas à disposição dos usuários de transporte aéreo e/ou terrestres;



- ✓ Apoio para embarque de passageiros, em Brasília-DF e São Paulo-SP, individualmente ou em grupos, em viagens aéreas e/ou terrestres, nacionais e internacionais, disponibilizando sempre que solicitado, pessoal de apoio no local de embarque;
- ✓ Proporcionar atendimento prioritário e emergencial em situações especiais, solicitado pela ABCS;
- ✓ Sempre que solicitado pela ABCS, contratar Guia Turístico ou Intérprete, no Brasil ou exterior conforme a necessidade;
- ✓ Oferecer, quando solicitado pela ABCS, proposta para a prestação de serviços de assistência e assessoria, no apoio e na promoção de eventos;
- ✓ Atendimento aos dirigentes e colaboradores da ABCS em território nacional e no exterior, inclusive para obtenção de lugares em voos, e garantir conexões em aeroportos fora de origem;
- ✓ Disponibilizar na sede da ABCS o sistema de reservas e consultas, livre de ônus, possibilitando à ABCS a emissão direta de voos por meio do sistema, além de disponibilizar funcionários devidamente capacitados, conhecedores de todas as atividades pactuadas, com horário de atendimento compatível ao expediente da ABCS;
- ✓ Disponibilizar atendimento e contatos do promotor de plantão, para emissões, solução de eventuais problemas que venham a surgir, independente de dia e horário;
- ✓ Disponibilizar, caso solicitado, carta de confirmação de voo comprado pela ABCS e utilizado pelos passageiros, mediante consulta junto a companhia aérea e enviada à ABCS em formato de ofício assinado por representante da agência.
- ✓ Orientação na emissão de passaportes junto a Polícia Federal, aquisição de vistos consulares, bem como controlar a atualização dos mesmos e realização de câmbio junto às agências bancárias, sem quaisquer ônus adicionais;
- ✓ Cotação e contratação de “seguro para viagens”, inclusive internacionais, contra quaisquer imprevistos, tais como, assistência médica e dentária, seguro de bagagem e providências diversas relativas à saúde e segurança, qualquer que seja o imprevisto; discriminar nos bilhetes emitidos, a cobertura referente ao seguro para viagens, tais como: assistência médica, odontológica, extravio de bagagem, repatriação, etc. quando solicitado pela ABCS.
- ✓ Realizar outros serviços complementares que, pela sua natureza e especificidade, se incluam no âmbito de atuação das agências de viagens, os quais poderão ser requisitados à empresa contratada;
- ✓ A agência de viagens, deverá realizar as cotações de serviços diversos solicitados podendo ser nacionais ou internacionais, e encaminhá-los à ABCS, respeitando e repassando na íntegra os valores reais oferecidos pelas companhias aéreas, fornecedores de hospedagem e de locação de carro, além de outros serviços necessários a serem solicitados. As tarifas dos fornecedores sofrerão conferência diária e/ou a cada emissão e será determinada multa para a agência que oferecer valores divergentes a maior ou superfaturados. Dessa forma, todo e qualquer valor a ser cobrado pelos serviços e produtos da agência deverão vir discriminados na proposta em itens separados, indicando a real taxa a ser cobrada para cada serviço.



- ✓ As cotações solicitadas pela ABCS deverão ser respondidas em condições e valores pré-determinados no prazo máximo de 02 (duas) horas no caso de itens nacionais e 24 (vinte e quatro) horas para itens internacionais, exceto em situações de urgência, onde devem ser respondidas o mais breve possível;

3 - QUALIFICAÇÕES NECESSÁRIAS E CRITÉRIOS DE DESEMPATE:

- ✓ A agência de viagens precisa ter no mínimo 15 anos de atuação no mercado;
- ✓ A agência de viagens, deverá disponibilizar um funcionário para atender de forma direta e preferencial, as solicitações da ABCS;
- ✓ A proposta ganhadora será a de maior desconto na taxa de serviço “fee” apresentada que cumpra todas as solicitações referidas nesse termo;
- ✓ As empresas interessadas deverão ser agentes devidamente credenciados pelo IATA - Associação Internacional de Transportes Aéreos;
- ✓ A empresa interessada deverá apresentar atestado de crédito com as cias aéreas (Tam/Gol/Avianca/Azul);
- ✓ Como critério de desempate, em primeiro lugar será o maior tempo de experiência na prestação do serviço a ser realizado e em segundo lugar a maior empresa em tamanho de estrutura física e quantidade de pessoal;

4 - OBSERVAÇÕES GERAIS:

- ✓ A solicitação e recebimento das propostas e a divulgação do resultado do processo de cotação será via eletrônica (e-mail e ou site), devendo os documentos estar dentro das especificações descritas neste termo de referência;
- ✓ A empresa participante deverá estar em dia com todas as obrigações com tributos diversos, impostos federais, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato. E deverá apresentar as certidões que comprovem sua regularidade.
- ✓ A empresa deve ter conta corrente em instituição bancária em nome da pessoa jurídica para recebimento;
- ✓ As propostas deverão ser detalhadas, com valores em reais já incluídos todos os custos do fornecedor, (caso haja fretes, impostos, taxas, etc.), bem como data, razão social, endereço, telefone, número do CNPJ, validade, prazo de entrega, garantias, nome e assinatura do responsável;
- ✓ É facultado a CONTRATANTE o cancelamento a qualquer momento deste processo.

5 - PRAZOS:

- ✓ Na proposta deverão constar todos os detalhes do serviço a ser prestado, bem como prazo para entrega/execução, seus valores e todos os dados cadastrais da empresa, além do nome dos executores dos trabalhos. A proposta de serviço deverá ser entregue de forma eletrônica (e-mail) dentro do prazo estabelecido neste termo;
- ✓ A prestação de serviços se iniciará imediatamente após a assinatura do contrato, tem previsão de vigência total de 24 meses;



- ✓ O prazo máximo para recebimento das propostas será de **5 (cinco)** dias úteis a contar da data do envio eletrônico do termo de referência;
- ✓ A divulgação do resultado da empresa ganhadora do processo de cotação será de até 2 (dois) dias úteis após o vencimento do prazo de recebimento das propostas conforme descrito no item anterior e será enviado a todos os participantes desse processo.

Brasília/DF, 16 de maio de 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CRIADORES DE SUÍNOS

Cacilda Campanaro – Gerente Adm./Financeira.