



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

TERMO DE REFERÊNCIA

INTRODUÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objetivo descrever os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para subsidiar o processo licitatório, demonstrando sua viabilidade e conveniência. Seu conteúdo dependerá da natureza da solução a ser licitada, sendo mais complexo e minucioso na medida em que a contratação assim exigir. Ele será elaborado com base nas informações constantes do Estudo Técnico preliminar.

1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Prestação de Serviços para o fornecimento de passagens aéreas nacionais sob demanda, com o assessoramento necessário à emissão dos bilhetes em Posto de Atendimento Avançado a ser instalado nas dependências do Crea-SP na cidade de São Paulo-SP com pelo menos 1 (um) empregado, contemplando também atendimento remoto de plantão por e-mail e telefone quando demandado, em regime de empreitada por preço unitário, conforme especificações.

2 - JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Visando o maior desempenho, à redução de custos e, principalmente, o melhor direcionamento dos recursos humanos para desempenho de sua atividade fim, a administração pública utiliza-se de serviços prestados por terceiros para a execução das atividades que servem de suporte ao cumprimento de sua finalidade.

2.2 Aos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia, instituídos pelo Decreto Federal nº 23.569, de 11 de dezembro de 1933, e mantidos pela Lei Federal nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966, compete a orientação e a fiscalização do exercício das profissões de nível superior da área tecnológica e das geociências com a finalidade de salvaguardar a sociedade. Para desempenho e aperfeiçoamento das atividades correlatas ao exposto, o CREA-SP realiza regularmente deslocamentos de seu corpo funcional, presidente, conselheiros, membros da diretoria, inspetores, membros de fóruns consultivos e colaboradores convocados pela Presidência em âmbito nacional para o cumprimento de missões de interesse do Conselho, compromissos, audiências, reuniões, capacitações e eventos.

2.3 Entre outras atividades fim, a Equipe de Eventos e Logística – EEL, vinculada à Gerência de Eventos Logística -GEL do Crea-SP, objetiva prover e gerir serviços otimizados para a demanda de transporte de seus públicos quando a serviço do Conselho. Neste sentido, a EEL opta pela utilização de transporte aéreo para o deslocamento em trechos mais longos devido às vantagens relacionadas ao tempo despendido, segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante da modalidade de deslocamento, se comparado com transporte automotivo ou rodoviário.

2.4 A contratação de empresa especializada na prestação de serviços correlatos à compra de passagens é vantajosa para a administração nos seguintes aspectos:

2.4.1 Em função do volume de bilhetes adquiridos, há garantia dos princípios de economia de escala;

2.4.2 O Conselho não dispõe de servidores em quantitativo adequado e com experiência suficiente para o atendimento exclusivo dos assuntos correlatos à emissão de passagens;

2.4.3 Obtém-se eficiência administrativa com a melhor utilização dos recursos humanos, materiais e institucionais, além dos meios mais eficazes para a satisfação das necessidades coletivas;

2.4.4 A ocorrência da aquisição de bilhetes aéreos no Crea-SP é semanal em média, permanente e continuada, ultrapassando inclusive um exercício financeiro;

2.4.5 Estabelecimento de um padrão de qualidade e eficiência de atendimento que pode ser acompanhado ao longo dos serviços, sobremaneira dificultado com diversos prestadores;

2.4.6 Sem o serviço de aquisição de passagens aéreas, o cumprimento da missão institucional do Crea-SP fica comprometido;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

2.4.7 A terceirização, como suporte na prestação de serviços acessórios à administração pública em geral, facilita a adaptação imediata em novas situações de mercado promovendo a otimização de recursos financeiros, humanos e materiais para as necessidades administrativas no âmbito público.

2.5 Existe também a necessidade de diferenciar o serviço de agenciamento realizado por operadora ou agência de viagens, que compreende a intermediação na aquisição de passagens aéreas, e o serviço de venda de passagem aérea diretamente pela companhia, como um serviço de balcão. A contratação de serviço terceirizado auxiliará nas operações e assessoramento correlatos à emissão de bilhetes aéreos em plantão permanente para definição de trechos; designação de aeroportos; encaminhamento dos bilhetes para os endereços estabelecidos; apresentação dos preços vigentes em diferentes companhias no momento da aquisição; bloqueios para grupos que compõem delegações, marcação e remarcação de passagens, marcação de assentos, check-in, informações sobre cancelamento de voos; orientações sobre a aplicabilidade de multas pelas companhias aéreas, informações sobre frequência de voos, busca por tarifas promocionais, orientações sobre o despacho de bagagens, emissão de relatórios avançados e ainda, apoio no acompanhamento da utilização dos bilhetes por parte dos passageiros.

2.6 Quanto à necessidade da instalação de um posto avançado nas dependências do Crea-SP na cidade de São Paulo para a prestação dos serviços, do ponto de vista logístico torna-se essencial devido à:

2.6.1 Disponibilidade, associada à capacidade de se ter o serviço para atendimento imediato em caso de reuniões ou mudanças de agenda imprevistas motivadas ou advindas de órgãos e autoridades externos;

2.6.2 Performance operacional, em relação ao prazo gasto com o atendimento desde o momento da convocação para a viagem, até o recebimento do serviço, neste caso a passagem aérea ou atendimentos correlatos à emissão do referido bilhete pelo convocado.

2.6.3 Confiabilidade, que diz respeito aos aspectos da qualidade do serviço logístico, como a capacidade de cumprir o que foi determinado com base nos princípios de eficiência e economicidade, incluindo a garantia da informação imediata e precisa sobre o andamento das solicitações e sobre a operacionalidade do prestador.

2.7 DA ESCOLHA DA MELHOR PROPOSTA: A adjudicação por menor preço proporciona a seleção da proposta mais vantajosa com observância fiel do princípio da isonomia.

2.7.1 É imperioso ressaltar também que a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Crea-SP, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta

2.8 DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.8.1 Art. 24 da Instrução Normativa nº05, de 26 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

2.8.2 Decretos (e alterações) nº 3.555/2000, 3.722/2001, 3.784/2001, Lei nº 10.520/2002, sendo aplicadas subsidiariamente às normas da Lei 8.666/93 e suas alterações.

2.8.3 Art. 57 da Lei n. 8.666/93, inciso II, sobre a natureza do serviço de execução contínua.

2.8.4 Instrução Normativa nº 3, de 11 de fevereiro de 2015 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI/MPOG, que estabelece os procedimentos para a contratação de serviços prestados por agências de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais, entre outros.

2.8.5 Orientação Normativa/SLTI nº 4, de 30 de setembro de 2014, sobre inexequibilidade de propostas.

2.8.6 Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018, sobre a execução indireta na contratação de serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios.

2.8.7 Acórdão 3344/2010-do Tribunal de Contas da União, Primeira Câmara, sobre o critério de julgamento do maior desconto oferecido pelas agências de viagens.

2.8.8 Acórdão 2292/2020- do Tribunal de Contas da União - Plenário, sobre a obrigatoriedade da aquisição de passagens aéreas exclusivamente em classe econômica.

2.9 A aquisição de passagem aérea é uma atividade com finalidade para uma necessidade específica que não pode ser classificada como aquisição, pois o bilhete adquirido constitui ações para o objetivo final, que é a locomoção do indivíduo no cumprimento da missão para qual foi convocado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

2.10 Adiante justificaremos a sugestão da modalidade pregão, menos formalista e mais célere, não afeta a análise da qualidade do objeto licitado ou importa em prejuízos ao interesse público.

3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 A solução abrange a prestação do serviço de empresa especializada para agenciamento na prestação de fornecimento de passagens aéreas e serviços correlatos.

Para perfeito entendimento deste Termo de Referência, são adotadas as seguintes definições:

3.1.1 CONTRATANTE: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo.

3.1.2 CONTRATADA: Licitante vencedora do certame licitatório, a quem será adjudicado o objeto desta licitação, após a assinatura do contrato.

3.1.3 FISCAL DO CONTRATO: empregado formalmente designado para acompanhar a execução dos serviços do contrato.

3.1.4 CIA AÉREA: empresa cuja atividade é o transporte aéreo regular ou não regular de passageiros e cargas, com a devida concessão ou autorização governamental.

3.1.5 FATURA: documento que contempla os valores a serem cobrados pela Contratada ao Contratante.

3.1.6 TARIFA: valor cobrado pela companhia aérea por cada trecho da passagem aérea (ida e volta, somente ida ou somente volta).

3.1.7 TAXA: valor cobrado exclusivamente pela companhia aérea, conforme regra tarifária, a título de cancelamento, no-show, remarcação ou outras estabelecidas por força de lei.

3.1.8 TAXA DE EMBARQUE: conhecida também como taxa aeroportuária é o valor cobrado para a utilização das instalações, serviços e facilidades oferecidas pelos aeroportos. No Brasil, o valor é regulado pela ANAC.

3.1.9 PLANTÃO: Suporte remoto ou presencial para de atendimento de demandas urgentes e emergenciais após o horário de funcionamento do posto de atendimento avançado, inclusive sábados, domingos e feriados.

3.1.10 LOCALIZADOR: código alfanumérico pelo qual se identifica todos os dados da passagem aérea, tais como voo, datas, número do assento, tipo de tarifa entre outras informações.

3.1.11 NO-SHOW: não comparecimento de passageiro no momento do embarque.

3.1.12 PASSAGEM AÉREA: documento emitido pelas empresas aéreas (bilhete) e que compreende os trechos de origem, intermediário e de destino, ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação.

3.1.13 TRECHO: compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma empresa aérea.

3.1.14 SELF-BOOKING: ferramenta na qual o próprio solicitante e Contratante podem consultar e reservar as opções de voo, buscando melhores tarifas (incluindo tarifas web promocionais) de todas as companhias aéreas em um único canal.

3.1.15 GDS - Global Distribution System: sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as Agências de Turismo e as empresas aéreas.

3.1.16 TRANSAÇÃO OFF-LINE: emissões, remarcações, cancelamentos ou reembolsos feitos fora do sistema disponibilizado no posto de atendimento avançado e ao Contratante, como por exemplo, remarcações feitas pelo Plantão.

3.1.17 RELATÓRIO B.I (BUSINESS INTELLIGENCE: Inteligência de Negócio ou Inteligência Empresarial. São relatórios com informações coletadas de um banco de dados já existente e que podem ser estruturados de maneiras diversas e personalizadas com os dados da empresa.

3.1.18 REMUNERAÇÃO DO AGENTE DE VIAGEM (RAV): também chamada de Taxa de Agenciamento é a única receita a ser percebida pela Contratada, e será paga por requisição de passagem ou remarcação atendida, compreendendo a emissão/remarcação dos trechos de origem, intermediário e de destino, ou somente um dos trechos, nos casos em que isso



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

represente toda a contratação, não podendo ser cobrada para nenhum outro tipo de serviço. Valor a ser pago à Contratada, conforme mencionado, caso o percentual de RAV ofertado (PRAV) seja maior que zero (positivo).

3.1.18.1 Em caso de RAV negativa ou igual a zero, a remuneração do Agente de Viagem converter-se-á desconto sobre o valor das passagens aéreas.

3.1.19 PRAV – índice percentual fixo vinculado ao valor ofertado pela licitante, o qual incidirá sobre o valor das passagens aéreas durante a vigência do contrato, resultando ou na RAV, se o valor for positivo, ou em desconto sobre o valor das passagens aéreas, se seu valor for negativo ou nulo. O índice PRAV será fixado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PRAV} = \text{VALOR DA PROPOSTA} - \text{VALOR ANUAL ESTIMADO DAS PASSAGENS}$$

$$\text{AÉREAS} \times 100 / \text{VALOR ANUAL ESTIMADO DAS PASSAGENS AÉREAS}$$

Sendo o valor da proposta o valor global anual da proposta ofertada pela licitante.

3.1.19.1 Considerando que se o percentual de RAV (PRAV) for menor ou igual a zero (nulo ou negativo), a Remuneração do Agente de Viagem (RAV) converter-se-á em Desconto Sobre o Valor das Passagens Aéreas, não há que se falar, neste caso, em pagamento à CONTRATADA, mas sim em desconto sobre o valor das passagens, de acordo com o percentual de RAV (PRAV) vinculado ao valor ofertado pela licitante vencedora durante a licitação, calculado de acordo com fórmula indicada no subitem

3.1.19.2 Tanto o percentual de remuneração – no caso de percentual de RAV positivo – quanto o percentual de desconto – no caso de percentual de RAV negativo – a ser aplicado sobre o valor do volume de aquisição de passagens aéreas, excluídas as taxas aeroportuárias, tais como taxa de embarque, será fixo e irredutível durante toda a vigência do contrato, de acordo com a proposta apresentada durante a licitação e com a fórmula indicada no subitem 3.1.19.

3.1.19.3 O índice PRAV será fixado e considerado no formato xx,xxxx%, com 4 (quatro) casas decimais.

3.1.19.4 Ainda que a remuneração seja negativa (Desconto Sobre o Valor das Passagens Aéreas), a CONTRATADA não estará isenta de nenhuma das obrigações assumidas, a exemplo de manter posto de Posto de Atendimento Avançado da CONTRATADA nas dependências do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo – Crea-SP.

3.2 Visando o atendimento dos deslocamentos de trechos mais longos e considerando a praticidade de tempo, segurança e custo benefício ao usuário, o transporte aéreo é necessário para atendimento de eventos, treinamentos, reuniões, audiências, entre outros, do corpo funcional do Conselho, presidente, membros da diretoria, inspetores, membros de fóruns consultivos e colaboradores convocados pela Presidência em âmbito nacional para o cumprimento de missões de interesse do Crea-SP.

3.3 Realização do agenciamento de viagens, por intermédio de operadora ou agência de viagens, para cotação, reserva, marcação de assento, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais, por meio de atendimento remoto (e-mail e telefone) e de Posto de Atendimento Avançado da Contratada.

3.4 Trata-se de um contrato de prestação de serviços, e não de cessão de mão de obra, ou seja, não há obrigatoriedade de que todos os prestadores de serviço fiquem à disposição nas dependências da Contratante.

3.5 A prestação dos serviços/produtos deverá ocorrer no posto de atendimento avançado a ser instalado na sede do Crea-SP, localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 – Pinheiros – São Paulo, bem como, em situações excepcionais e emergenciais via plantão.

4 - DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES

4.1 - Especificações Técnicas

4.1.1 Instalar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, Posto de Atendimento Avançado da Contratada, na sede do Crea-SP, localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 – Pinheiros – São Paulo-SP para atendimento de todos os serviços contidos no objeto do contrato, com funcionamento das 10h30 às 19h30 com intervalo de 1 hora para almoço, de segunda a sexta-feira e ajustado ao calendário de dias úteis da Contratante.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

4.1.1.1 Antes ou após o horário estipulado no item anterior, a Contratada deverá disponibilizar atendimento de plantão por meio de telefone fixo e/ou celular, durante 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, para atender prontamente os casos excepcionais e urgentes, decorrentes dos serviços relacionados ao objeto do Contrato.

4.1.1.2 O plantão a que refere a cláusula anterior deverá ser prestado, preferencialmente, por empregados da Contratada com conhecimento prévio do perfil desta contratação;

4.1.2 A licitante deve responsabilizar-se pelas despesas de montagem e funcionamento do Posto de Atendimento Avançado, o qual deverá conter no mínimo:

4.1.2.1 01 Computador com software apropriado para atendimento on-line,

4.1.2.2 Link de internet,

4.1.2.3 01 impressora a laser,

4.1.2.4 Telefone celular,

4.1.2.5 Demais materiais necessários à prestação dos serviços objeto do contrato.

4.1.2.6 A instalação, suporte e manutenção de rede de dados e demais equipamentos deverão ser independentes dos do Contratante.

4.1.2.7 Manter todos os equipamentos necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas.

4.1.2.8 Solicitar ao Contratante autorização formal para retirada de quaisquer equipamentos, pertencentes à Contratada, que tenha sido levado para o local de execução do serviço.

4.1.3 A Contratada deverá dispor de pelo menos 1 (um) profissional para atividades de agenciamento, emissão de relatórios e faturamento, conforme demandas e necessidades informadas pela Contratante.

4.1.3.1 O profissional alocado pela Contratada no posto de atendimento deverá possuir ensino médio completo e ter conhecimentos de informática necessários à utilização dos sistemas informatizados para prestação do serviço.

4.1.3.2 Pagar os salários devidos aos seus empregados e todos os encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e quaisquer outras despesas, incidentes sobre o objeto contratual.

4.1.3.3 Selecionar e preparar rigorosamente o empregado que irá prestar os serviços, tendo função profissional legalmente registrada em sua carteira de trabalho.

4.1.3.4 Designar um supervisor responsável pela coordenação dos serviços do funcionário que atenderá presencialmente no posto, para tratar com o Contratante assuntos relacionados à execução dos serviços.

4.1.3.5 Substituir, em até 03 (três) dias, contados da solicitação formal, qualquer de seus empregados ou preposto que causem complicações para a fiscalização e execução contratual, que adotem postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhes fora atribuída.

4.1.3.6 Manter seus empregados devidamente uniformizados e identificados por crachás, desde o primeiro dia de trabalho nas dependências do Contratante.

4.1.3.7 Será de inteira responsabilidade da Contratada o cuidado na apresentação pessoal de seus empregados, inclusive as despesas com o fornecimento e troca periódica dos uniformes.

4.1.3.8 Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, substituindo qualquer empregado no caso de falta, ausência legal ou férias, de maneira que não prejudique o andamento e a boa execução dos serviços.

4.1.4 A Contratada deverá disponibilizar de Sistema interligado diretamente com os sites das companhias brasileiras de transporte aéreo regular e dos principais sistemas GDS (Global Distribution System) ou CRS (Central Reservation System), tais como SABRE e AMADEUS.

4.1.5 A vencedora deverá fornecer ferramenta “on line” de autoagendamento (self-booking), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que os usuários do serviço possam efetuar as reservas, devendo essa ferramenta atender aos seguintes requisitos:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

- 4.1.5.1** acesso via rede mundial de computadores (world wide web) compatível com os navegadores internet Explorer versão 10 ou superior, Microsoft Edge, Firefox e Google Chrome;
- 4.1.5.2** acesso à aplicação Web utilizando protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável;
- 4.1.5.3** serviços de reservas de bilhetes aéreos nacionais;
- 4.1.5.4** serviço de marcação de assento no momento da reserva;
- 4.1.5.5** disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;
- 4.1.5.6** entrega de comprovantes aos usuários dos serviços de viagem por e-mail e, quando exigido pelo Crea-SP, também em meio físico (papel);
- 4.1.5.7** possibilidade de customização das regras aplicáveis às viagens do Contratante, bem como flexibilidade para permitir eventuais alterações;
- 4.1.5.8** permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pelo Contratante, com fluxo on-line de aprovação e relatório gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de self-booking;
- 4.1.5.9** oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, preços e sinalização das melhores opções de voos, incluindo voos combinados;
- 4.1.5.10** capacitar os usuários dos serviços de viagens do Contratante sobre as vantagens e facilidades da ferramenta de autoagendamento (self-booking).
- 4.1.6** Fornecer, via Internet, de forma individual, eletrônica e automatizada, através de tecnologia compatível, os seguintes dados dos bilhetes nacionais emitidos: número da requisição enviada para a agência de viagem, código do aeroporto de origem, código do aeroporto de destino, data da viagem, localizador, número do bilhete, data da emissão, número do voo, horário de partida, horário de chegada, companhia aérea, valor do bilhete, valor da taxa de embarque, outros valores decorrentes da aquisição de bilhetes e outras informações que forem necessárias à fiscalização da execução contratual.
- 4.1.7** O sistema de emissão de passagens aéreas não poderá ficar indisponível por um período maior que 03 (três) horas.
- 4.1.7.1** O uso de acordo com a legislação em vigor, durante a execução do contrato, de softwares, inventos patenteados, marcas, desenhos ou equivalentes são de exclusiva responsabilidade da Contratada.
- 4.1.8** Os serviços que pelas suas peculiaridades não possam ser executados no posto de atendimento serão efetuados na sede, filial ou escritório da Contratada, sob sua inteira responsabilidade e obediência as orientações do fiscal do contrato.
- 4.1.9** A Contratada deverá providenciar a correção de irregularidades administrativas, apontadas pelo Contratante, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação de sanções;
- 4.1.9.1** A Contratada poderá solicitar prazo superior ao estabelecido no item anterior, desde que forneça justificativa;
- 4.1.10** A Contratada deverá providenciar a imediata correção de irregularidade apontada quando esta referir-se ao objeto desta contratação, evitando prejuízo à realização da viagem;
- 4.1.11** A Contratada deverá enviar na data de assinatura do contrato relação atualizada de empresas aéreas afiliadas e nome dos seus contatos com as quais mantenham ajuste, informando, imediatamente, as inclusões, alterações e as exclusões que ocorrerem durante a vigência do contrato.
- 4.1.12** As licitantes deverão apresentar documentações específicas com o intuito de comprovar a qualificação técnica. Os atestados serão mencionados no item “15.1 – Qualificação Técnica”.
- 4.1.13** Espera-se a execução dos serviços, de forma contínua, com qualidade e maior economicidade aos cofres do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo-SP.
- 4.1.14** Este Termo de Referência estabelece normas e critérios específicos para contratação e execução de serviço de natureza continuada, por intermédio de operadora ou agência de viagens, para cotação, reserva, relatórios, emissão e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

fornecimento de passagens aéreas nacionais.

4.2 - Natureza do Serviço

4.2.1 A natureza dos serviços é comum e de caráter continuado, pela sua essencialidade e habitualidade, necessários para o bom desempenho das atribuições deste Conselho.

4.2.1.1 A prestação de serviços de agenciamento de viagens se enquadra como serviço de natureza continuada, nos termos previstos nos artigos 15 e 16 da IN nº 05/2017 e a classificação da prestação de serviço é comum, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 por deter especificações técnicas conhecidas e usualmente utilizadas no mercado, não havendo variações qualitativas que demandem análise específica e diferenciada

4.2.2 Os serviços a serem contratados podem ser enquadrados no art. 57, inciso II, da Lei 8666/93 por se tratarem de serviço essencial que visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do Crea-SP, de modo que sua interrupção comprometa a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional do Conselho. Consequentemente, a prestação de serviços contínua poderá ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, vista a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a 60 (sessenta) meses.

4.3 - Critérios de Sustentabilidade

4.3.1 Perante a responsabilidade objetiva do Crea-SP no que diz respeito à promoção do bem-estar à preservação do meio ambiente de forma sistemática e contínua, em suas contratações ocorre a implementação de política de responsabilidade socioambiental que visa à melhoria da eficiência no uso racional dos recursos públicos e à inserção da variável socioambiental no seu ambiente de trabalho:

Estímulo do uso de produtos e processos com menor impacto ambiental, evitando produtos alergênicos e irritantes, utilização de produtos naturais, equipamentos que causem menor incômodo e sejam mais eficientes, entre outros.

Redução na exposição de pessoas a contaminantes de partículas químicas e biológicas potencialmente perigosas, que possam impactar negativamente a qualidade do ar e à saúde.

Adoção de boas práticas para o uso racional e sustentável dos recursos naturais, conservação e redução de impactos socioambientais e orientar periodicamente os empregados/encarregados para redução dos consumos de energia elétrica e de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Instrução Normativa nº1/2010 -Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais -PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

Elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional -PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

Assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução nº 98/2012 do CSJT;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados deverá ser previsto e estimado período adequado, para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental do Crea- SP durante toda a vigência do contrato;

Exigência de comprovação, antes da efetivação da contratação, das seguintes condições:

- Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº540/2004;
- Não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº5.017/2004, e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

4.4 - Prazo de Execução

4.4.1 Considerando que a demanda apresenta características e pré-requisitos de execução continuada, será estabelecido que o Contrato deverá ter a vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme diretrizes do Artigo 57º, Inciso II da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1996.

A prestação dos serviços através o Posto de atendimento, objeto deste Estudo Técnico Preliminar deverá ser iniciada em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo, que atrase ou que impossibilite de assumir os serviços contratados.

O início do atendimento deve ser imediato, a partir da assinatura do contrato.

4.5 - Transição Contratual

4.5.1 Não há necessidade de a atual contratada promover a transição contratual à nova contratada com transferência de conhecimento, tecnologia ou técnicas empregadas.

5 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1 Fazer cumprir fielmente as cláusulas do contrato.

5.2 Disponibilizar à Contratada espaço na Sede do Crea-SP localizada na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 – Pinheiros – São Paulo para instalação do posto de atendimento avançado.

5.3 O controle e a supervisão do uso da sala/espaço e do mobiliário disponibilizados à Contratada ficarão a cargo da Equipe de Eventos e Logística – EEL pertencente à Gerência de Eventos Logística -GEL.

5.4 Designar fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

5.5 O fiscal designado deverá anotar em registro próprio as falhas detectadas e comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

5.6 Atestar a nota fiscal/fatura ou devolvê-la, em caso de desacordo ou por descumprimento ao pactuado, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o seu recebimento e encaminhando para pagamento, desde que cumpridas todas as exigências pactuadas.

5.7 Efetuar o pagamento à Contratada de acordo com as condições e prazos estabelecidos no instrumento contratual, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas.

5.8 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

5.9 Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de empregado ou preposto da Contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhe fora atribuída.

5.10 Notificar à Contratada a ocorrência de serviços executados e/ou ausência destes que estiverem em desacordo com instrumento contratual.

5.11 Fiscalizar os documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação da Contratada, solicitando os originais quando julgar necessário.

5.12 Permitir acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para a execução do serviço.

5.13 Fornecer crachá de acesso às dependências do Contratante, de uso obrigatório pelos empregados da Contratada.

5.14 Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições, solicitando à Contratada as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

6 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1 Garantir o pleno cumprimento do instrumento de contrato, praticando as melhores técnicas administrativas e operacionais de mercado.

6.2 Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens que deve estar em conformidade com os dispositivos previstos pela Agência Nacional de Aviação Civil e/ou outros órgãos correspondentes.

6.3 Honrar seus compromissos financeiros com as companhias aéreas, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os bilhetes emitidos, ficando estabelecido que o Contratante não responderá sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

6.4 Apresentar na data de assinatura do contrato relação atualizada de empresas aéreas afiliadas e nome dos seus contatos com as quais mantenham ajuste, informando, imediatamente, as inclusões, alterações e as exclusões que ocorrerem durante a vigência do contrato.

6.5 Responsabilizar-se pelo uso de acordo com a legislação em vigor, durante a execução do contrato, de softwares, sistemas, inventos patenteados, marcas, desenhos ou equivalentes.

6.6 Manter sede, filial ou escritório próprio em São Paulo com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão de seus funcionários.

6.6.1 A Contratada deverá comprovar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, o cumprimento desta obrigação.

6.7 Os serviços que pelas suas peculiaridades não possam ser executados no Posto de Atendimento Avançado serão efetuados na sede, filial ou escritório da Contratada, sob sua inteira responsabilidade e obediência as orientações do fiscal do contrato.

6.8 Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem às dependências, móveis, utensílios ou equipamentos do Contratante, ou a terceiros, ficando, desde já, autorizado o desconto do valor correspondente dos pagamentos devidos à Contratada.

6.9 Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;

6.10 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas de seus funcionários, tais como: salários; seguros; benefícios; encargos sociais e previdenciários; assistência médica e quaisquer outros, em decorrência de sua condição de empregadora, ficando o Contratante isento de qualquer vínculo empregatício.

6.11 Os salários dos empregados alocados no posto de atendimento localizado na sede do Contratante deverá observar, no mínimo, os valores e benefícios estabelecidos pela Convenção Coletiva de Trabalho - CCT celebrada e vigente entre o



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

Sindicato dos Empregados em Empresas de Turismo, Viagens e Interpretes de Turismo no Estado de São Paulo - SEMDETUR e o Sindicato das Empresas de Turismo no Estado de São Paulo - SINDETUR.

6.12 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados ou prepostos alocados na execução dos serviços deste contrato, no desempenho dos serviços ou em conexão com estes, ainda que verificados nas dependências do Contratante.

6.13 Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de seu representante.

6.14 Observar as normas e regulamentos internos do Contratante, bem como fazer com que seus empregados os observem.

6.14.1 Será de inteira responsabilidade da Contratada a instrução de seus empregados acerca das normas e regulamentos internos do Contratante, inclusive quanto ao uso do Sistema Interno informatizado.

6.15 Manter seus empregados devidamente identificados por crachás, desde o primeiro dia de trabalho nas dependências do Contratante. Será de inteira responsabilidade da Contratada o cuidado na apresentação pessoal de seus empregados, inclusive as despesas com o fornecimento e troca periódica de uniformes.

6.16 Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, substituindo qualquer empregado no caso de falta, ausência legal ou férias, de maneira que não prejudique o andamento e a boa execução dos serviços. A Contratada deverá fornecer escala nominal de férias, licenças, ausências justificadas dos prestadores de serviço e os respectivos substitutos, bem como, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, a substituição de profissional do posto de atendimento, salvo, neste caso, se houver imediato desligamento do funcionário da Contratada.

6.17 Substituir, em até 03 (três) dias, contados da solicitação formal, qualquer de seus empregados ou preposto que causem complicações para a fiscalização e execução contratual, que adotem postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhes fora atribuída.

6.18 Indicar/designar preposto ou empregado para manter entendimento e/ou receber comunicações, solicitações ou transmiti-las ao Contratante.

6.19 Atender, por meio de preposto designado, as solicitações do Contratante, prestando as informações referentes à prestação dos serviços, bem como as correções de eventuais irregularidades na execução do objeto contratado.

6.20 A Contratada deverá providenciar a correção das deficiências apontadas pelo Contratante, no prazo de até 3 (três) dias úteis, sob pena de aplicação de sanções.

6.21 Comunicar ao Contratante, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução.

6.22 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo Contratante.

6.23 Repassar ao Contratante todos os descontos especiais, bonificações e reaplicações, prazos especiais para pagamento e outras vantagens, inclusive as vantagens e/ou bonificações em decorrência da emissão, em conjunto, de um determinado número de bilhetes aéreos.

6.24 Apresentar, para fins de conferência dos valores cobrados e pagamento pelo Crea-SP, as faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens compradas para atendimento aos requerimentos do Crea-SP, sob pena de suspensão do pagamento de faturas.

6.25 Responsabilizar-se perante as companhias aéreas pelos créditos ou reembolsos dos bilhetes e trechos emitidos e não utilizados a serem restituídos ao Contratante.

6.26 Efetuar reembolso em virtude da não utilização do bilhete aéreo, mediante desconto em fatura, do valor correspondente ao preço da passagem aérea, subtraído do valor referente à multa e demais taxas incidentes sobre reembolso, devidamente comprovado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, inclusive quando em decorrência de rescisão ou extinção contratual.

6.27 Emitir relatório mensal com as informações e valores a serem reembolsados ao Contratante dos bilhetes, não utilizados, comprovado, se solicitado, por meio de documentação própria das empresas aéreas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

- 6.28** Responsabilizar-se por quaisquer despesas decorrentes do fornecimento de bilhetes de passagens e serviços correlatos, tais como: taxas, impostos, indenizações, manutenção de equipamentos, sistemas, despesas comerciais, etc.
- 6.29** Permitir e oferecer condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência do contrato, fornecendo informações e documentos, inclusive aqueles que comprovem os valores efetivamente pagos por cada passagem/bilhete às companhias aéreas.
- 6.30** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse do Contratante, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação.
- 6.31** Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços, sem consentimento, por escrito, do Contratante.
- 6.32** Responsabilizar por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços do Contratante, decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.
- 6.33** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 6.34** Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.
- 6.35** Comprovar, a qualquer tempo, quando solicitada pelo Contratante, a quitação de todos os tributos decorrentes do contrato, bem como manter atualizados seus registros no SICAF.
- 6.36** Instalar e disponibilizar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do início da prestação dos serviços, os equipamentos, sistemas, ferramentas e equipe, especificados neste documento.
- 6.37** Instalar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, Posto de Atendimento Avançado da Contratada, na sede do Crea-SP, localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 – Pinheiros – São Paulo, capacitado para a prestação de todos os serviços contidos no objeto do contrato, com funcionamento ininterrupto das 9h30 às 19h30, de segunda a sexta-feira, mediante escala de serviços a ser definida em entre a Contratada e o Contratante, sem prejuízo das demais obrigações.
- 6.37.1** A prestação dos serviços deve ser imediata, logo após a vigência do contrato.
- 6.38** Apresentar comprovação, em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato, em nome da licitante expedida pelas empresas SABRE e/ou AMADEUS, ou outra correlata/similar, de que está interligada pelos seus respectivos sistemas para a prestação dos serviços objeto desta Licitação.
- 6.38.1** A Contratada deverá disponibilizar de Sistema interligado diretamente com os sites das companhias brasileiras de transporte aéreo regular e dos principais sistemas GDS (Global Distribution System), tais como SABRA e AMADEUS.

7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1 - Rotinas de Execução

- 7.1.1** A vigência do contrato será de 12 meses, podendo ser prorrogado nos moldes da legislação vigente.
- 7.1.2** A formalização da contratação será celebrada por meio de instrumento contratual, visto que haverá obrigações futuras para a empresa prestadora dos serviços.
- 7.1.3** Da descrição dos serviços:
- 7.1.3.1** Execução de reserva on-line de passagens aéreas no Brasil, e emissão do respectivo comprovante.
- 7.1.3.2** Prestar assessoramento para definição de melhor rota, percurso, conexões e frequência de voos (partida/chegada), além de esclarecimento em relação a tarifas promocionais e regras de cada companhia aérea;
- 7.1.3.3** Assegurar classe de reserva da menor tarifa em vigor e disponível no momento, inclusive de tarifas promocionais ou tarifas-acordo praticadas por quaisquer das companhias aéreas;
- 7.1.3.4** Emitir bilhetes on-line para quaisquer destinos nacionais servidos por linhas regulares de transporte aéreo, em tempo hábil, por meio de requisição enviada pela Equipe de Eventos e Logística - EEL, ou outros usuários que venham a ser



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

indicados, de acordo com os normativos internos vigentes;

- 7.1.3.4.1** Excepcionalmente, em caráter de urgência, fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, a emissão de bilhete de passagens aéreas poderá ser solicitada pelo Crea-SP, por qualquer meio hábil de comunicação e por pessoas previamente designadas, condicionada à apresentação posterior da requisição, devendo à Contratada, nesse caso, atender com a agilidade requerida e disponibilizar os bilhetes em tempo para embarque;
- 7.1.3.4.2** Nos casos em que não for possível emitir os bilhetes de passagens aéreas no prazo estipulado em normativo, devido a aumento do volume normalmente demandado, estabelecer prazo mínimo razoável para a prestação dos serviços;
- 7.1.3.4.3** Reconfirmar tarifa, antes da emissão do bilhete de passagem, devendo sempre que possível optar pela tarifa de menor valor, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;
- 7.1.3.5** A Contratada deverá justificar os motivos quando não for possível optar pela passagem de menor valor;
- 7.1.3.6** Cotar e comprovar por meio de cópia das telas dos sites de pelo menos 03 (três) companhias aéreas com as disponibilidades de voos para os trechos e datas solicitadas, devendo constar a data e o horário da cotação;
- 7.1.3.7** Realizar a cotação e enviá-la ao requerente no mesmo dia do recebimento da demanda, salvo na condição de recebimento após às 19h30, quando será permitido o envio no dia útil imediatamente posterior;
- 7.1.3.8** Emitir o bilhete e encaminhar ao passageiro no mesmo dia em que a reserva for confirmada pelo requisitante, desde que os critérios de economicidade forem atendidos, salvo na condição de recebimento após às 19h30s, quando será permitido o envio no dia posterior;
- 7.1.3.9** Apresentar alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas ou voos nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das demandas solicitadas;
- 7.1.3.10** Solicitar aos passageiros o registro da escolha ou justificativa se for o caso, relativo à data, horário e voo escolhido, antes da emissão do bilhete aéreo;
- 7.1.3.11** O fluxo de cotação e reserva com utilização da ferramenta de self-booking terão os critérios definidos conforme procedimentos internos vigentes;
- 7.1.3.12** Encaminhar ao Crea-SP e passageiro, por meio eletrônico, o bilhete aéreo emitido contendo as informações indispensáveis à correta orientação do usuário, tais como: empresa aérea, data, horário e local de embarque, dentre outras pertinentes, no mesmo dia da realização da emissão.
- 7.1.3.13** Confirmar e reconfirmar sempre que necessário ou solicitado, as reservas dos bilhetes aéreos emitidos, inclusive retorno;
- 7.1.3.14** Informar os passageiros imediatamente quando ocorrer alteração na reserva por conta da operadora, observando se houve alteração nos valores das passagens;
- 7.1.3.15** Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem, mediante solicitação do Crea-SP;
- 7.1.3.16** Quando ocorrer aumento de custo, emitir fatura adicional pelo valor complementar.
- 7.1.3.17** Quando houver diminuição de custo, emitir ordem de crédito a favor do Conselho, a ser utilizada como abatimento no valor de fatura posterior, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da nova emissão.
- 7.1.3.18** Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, incluindo o auxílio quando da escolha entre uma remarcação e/ou cancelamento.
- 7.1.3.19** Fornecer assistência ao check-in antecipado, sempre que solicitado, entre 24 (vinte e quatro) horas e no máximo 2 (duas) horas antes dos voos marcados, enviando por e-mail o comprovante.
- 7.1.3.20** Dar suporte por meio telefônico para embarque e desembarque de passageiros em viagens, sempre que solicitado e em casos de emergência, acidentes, furtos e problemas de saúde e/ou dúvidas que venham a surgir no âmbito de passagens, embarques, desembarque e outros serviços correlatos ao objeto contratual.
- 7.1.3.21** Excepcionalmente, em caráter de urgência, atender solicitação de transporte aéreo de esquife em caso de morte durante viagem institucional, visto que o serviço é realizado por empresas aéreas com tarifas e regras específicas, além de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

seguir as normas da vigilância sanitária. A solicitação poderá ocorrer por qualquer meio hábil de comunicação e por pessoa previamente designada pelo Crea-SP condicionada à apresentação posterior da requisição.

7.1.3.22 Orientar e auxiliar os passageiros quanto à realização da prestação de contas dos bilhetes aéreos utilizados, conforme normativo vigente do Crea-SP.

7.1.3.23 Providenciar junto à empresa aérea o reembolso de bilhetes não utilizados pelo Crea-SP, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, inclusive quando em decorrência de rescisão ou extinção contratual.

7.1.3.24 O reembolso será solicitado pelo Crea-SP logo que a não utilização do bilhete for identificada, antes ou após a data de embarque prevista.

7.1.3.25 A Fatura/Nota de Crédito resultante do reembolso será emitida em favor do Conselho, e será utilizada como abatimento no valor de faturas posteriores ou, no caso de inexistência destas, devolvida mediante depósito bancário.

7.1.3.26 Fazer constar na Nota/fatura de Crédito a requisição que originou a emissão da passagem não utilizada.

7.1.3.27 Emitir faturas referentes aos serviços prestados, em formato pré-acordados entre a Contratada e o Crea-SP, de forma a facilitar as conferências.

7.1.3.28 Deverá constar nas faturas a documentação relativa à requisição, cotação, bilhetes aéreos emitidos e confirmação da escolha do passageiro, visando a correta instrução processual.

7.1.3.29 Prestar serviço de bloqueio de grupo para emissão de passagens destinadas a deslocamentos, desde que solicitado pelo Contratante com antecedência mínima de 10 (dez) dias, considerando o limitador de disponibilidade de vagas nos voos e regras de bloqueio das companhias aéreas.

7.1.3.30 Repassar ao Contratante todos os descontos especiais, prazos para pagamento e outras vantagens, inclusive bonificações em decorrência da emissão em conjunto, de um determinado número de bilhetes aéreos.

7.1.3.31 Pagar às companhias aéreas, nos prazos pactuado sem suas avenças específicas, os bilhetes emitidos, ficando estabelecido que o Crea-SP não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

7.1.3.32 Enviar os comprovantes dos serviços de viagem por e-mail e, quando exigido pelo Crea-SP, também em meio físico (papel).

7.1.3.33 Fornecer, via Internet, de forma individual, eletrônica e automatizada, através de tecnologia compatível, os seguintes

dados dos bilhetes emitidos: número da requisição enviada para a agência de viagem, código do aeroporto de origem, código do aeroporto de destino, data da viagem, localizador, número do bilhete, data da emissão, número do voo, horário de partida, horário de chegada, companhia aérea, valor do bilhete, valor da taxa de embarque, outros valores decorrentes da aquisição de bilhetes e outras informações que forem necessárias à fiscalização da execução contratual.

7.1.3.34 Possuir sistema interligado diretamente com os sites das companhias brasileiras de transporte aéreo regular, e dos principais sistemas GDS (Global Distribution System) ou CRS (Central Reservation System), tais como SABRE e AMADEUS.

7.1.3.35 Utilizar API (Interface de Programação de Aplicações) para ferramentas de integração via Internet já operadas ou que venham a ser implementadas no Crea-SP;

7.1.3.36 Disponibilizar ponto de atendimento com atendente para os serviços de check-in, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes aéreos em locais de eventos fora do Estado de São Paulo com participação de delegação do Crea-SP com quantidade de colaboradores da Contratada compatível ao público e evento.

7.1.3.37 Emissão de Relatórios e apoio no controle de prestação de contas das passagens utilizadas;

7.1.3.38 Solicitar aos passageiros o envio de e-tickets ou comprovantes de utilização dos bilhetes adquiridos pelo Crea-SP, prestando assistência em caso de perda ou extravio do referido comprovante;

7.1.3.39 Controlar e resolver pendências relacionadas ao envio dos comprovantes de embarque para atendimento dos prazos estipulados nos normativos internos vigentes para prestação de contas.

7.1.3.40 Reportar à EEL possíveis dificuldades de prestação de contas por parte dos passageiros;

7.1.3.41 Encaminhar quando solicitado, relatórios dos serviços com os seus respectivos custos e informações constantes nas requisições.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

7.1.3.42 Emitir relatório mensal com as informações e valores a serem reembolsados ao Contratante sobre os bilhetes não utilizados, e se solicitado, complementar com documentação própria das empresas aéreas. Fornecer, sem custo adicional, relatórios executivos customizados ao gestor dos contratos, com base nos dados relativos às viagens realizadas e não realizadas, bem como às transações executadas pela Contratada.

7.1.3.43 Fornecer o sistema de Gestão de Viagens que deve dispor de armazenamento de dados em forma de B.I. (Business Intelligence), de maneira a permitir emissão de relatórios sobre as transações realizadas, informação de despesas, estatísticas e economias;

7.1.3.43.1 Refletir nos relatórios, dentre outros, os seguintes dados:

7.1.3.43.2 Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos;

7.1.3.43.3 Relatório de bilhetes de passagens aéreas (faturados) e não voados;

7.1.3.43.4 Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço prevista na legislação;

7.1.3.43.5 Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos fora dos parâmetros estabelecidos nas Instruções Vigentes;

7.1.3.43.6 Relatório dos descontos acumulados no período (mensal);

7.1.3.43.7 Relatório dos destinos mais voados;

7.1.3.43.8 Relatório de economia acumulada (escolha do menor preço vis a vis outros preços e compra com antecedência);

7.1.3.43.9 Relatórios de utilização de acordo com a Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

7.1.3.43.10 Relatório sobre a prestação de contas dos passageiros que utilizaram dos bilhetes emitidos.

7.1.3.43.11 Permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas, com fluxo online de aprovação e relatórios gerenciais de todas as atividades relacionadas à cotação, emissão, autorização e alterações, incluindo as funcionalidades de self-booking;

7.1.3.43.12 Oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, conexões, escalas, voos, horários, aeronaves, quantidade de bagagens, classes de bilhete, preços e sinalização das melhores opções de voos, incluindo voos combinados;

7.1.3.43.13 Capacitar os usuários designados pela EEL para utilização das facilidades que a ferramenta dispõe para efeito de instrução processual e outras demandas internas incluindo o autoagendamento (self-booking);

7.2 - Quantidade Mínima de Bens ou Serviços para Comparação e Controle

7.2.1 Não serão exigidos quantitativos mínimos para emissão de bilhetes.

7.2.2 Para garantir o pleno atendimento, é necessário disponibilizar no posto de atendimento que será instalado nas dependências da Contratante, pelo menos:

7.2.2.1 01 Computador com software apropriado para atendimento on-line,

7.2.2.2 Link de internet,

7.2.2.3 01 impressora a laser,

7.2.2.4 Telefone celular,

7.2.2.5 Sistema e relatórios BI implantados e disponíveis;

7.2.2.6 01 operador para atividades de agenciamento;

7.2.2.7 Demais materiais necessários à prestação dos serviços objeto do contrato.

7.3 - Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração

7.3.1 Ocorrerá reunião presencial no início do contrato com a presença das partes interessadas para tratativas e expectativas do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

7.3.2 A emissão de bilhetes será executada de acordo com a demanda do Crea-SP, após aprovação do convocado, através de solicitações de e-mails produzidos pelos fiscais do contrato ou por determinação da Presidência, com as respectivas convocações para atendimento de eventos realizados a longas distâncias

7.3.3 Em casos emergenciais, outros meios de comunicação serão considerados como contato telefônico e mensagens eletrônicas.

7.4 - Forma de Pagamento em Função dos Resultados

7.4.1 Para fins de pagamento, a Contratada deverá apresentar a fatura mensalmente correspondente aos serviços prestados com os seguintes dados:

7.4.1.1 Identificação do bilhete (número, data da emissão, data da viagem, companhia aérea, localizador e trecho);

7.4.1.2 Nome do passageiro;

7.4.1.3 Valor da tarifa;

7.4.1.4 Valor da taxa de embarque;

7.4.1.5 Valor de outras taxas sobre as quais não incidam retenção;

7.4.1.6 Valor do serviço de agenciamento;

7.4.1.7 Valor da taxa de remarcação/cancelamento/no show (quando houver);

7.4.1.8 Valor da remuneração do agente de viagem – RAV ou percentual de desconto

7.4.1.9 Valor da fatura.

7.4.1.10 Valor líquido a ser pago

7.4.2 A Contratada deverá emitir apenas uma nota fiscal e/ou fatura por mês até o quinto dia útil do mês subsequente.

7.4.3 O pagamento será feito mediante conferência da prestação dos serviços conforme comprovantes aéreos encaminhados para a Equipe de Eventos e Logística.

7.4.4 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias do Atesto de Prestação de Serviços emitido pelo empregado designado para este fim e não está vinculado à emissão da Nota Fiscal/Fatura.

7.4.5 O Contratante efetuará a atestação da nota fiscal/fatura em até 15 (quinze) dias úteis contados do seu recebimento ou procederá a sua devolução à Contratada, para as correções necessárias, não respondendo o Contratante por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

7.4.6 O faturamento dos serviços de emissão de passagens deverá corresponder ao somatório do valor das tarifas cobradas por cada passagem aérea, do valor das taxas de embarque (taxas aeroportuárias) e do valor da remuneração do agente de viagem - RAV ou, percentual de desconto, se houver.

7.4.6.1 O faturamento dos serviços de remarcação de passagens deverá corresponder ao somatório do valor das tarifas / diferenças cobradas na remarcação, do valor das taxas/diferença de embarques quando houver (taxas aeroportuárias), do valor das taxas/despesas de remarcação quando houver, e do valor da remuneração do agente de viagem - RAV ou, percentual de desconto, se houver.

7.4.6.1.1 O valor estimado da contratação, poderá ser atualizado no limite de até 15% quando da prorrogação contratual, devendo ser observado se foi previsto no orçamento para exercício subsequente.

7.4.6.2 Para fixação do índice do valor estimado quando da prorrogação contratual deverá ser observado o limite do índice da inflação anual, tendo como data base a data da assinatura do instrumento contratual.

7.4.7 No valor do serviço de agenciamento, deverão estar incluídos todos os custos e despesas, inclusive custos diretos e indiretos, tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições para fiscais, transporte, insumos, além de quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência e seus anexos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

7.4.8 O preço das passagens aéreas, a ser cobrado pela Contratada, deverá estar de acordo com os valores praticados pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores, bem como de acordo com os valores efetivamente pagos/ajustados junto às companhias aéreas;

7.4.8.1 Todas as vantagens e descontos concedidos pelas companhias aéreas, inclusive aqueles decorrentes de acordos comerciais firmados entre a Contratada e as companhias, deverão ser aplicados ao preço dos bilhetes e repassados ao Contratante.

7.4.8.2 A Contratada deverá encaminhar as faturas das companhias aéreas que constem os bilhetes emitidos em favor do Contratante, sob pena de suspensão de pagamento de fatura.

7.4.8.3 Havendo diferença em desfavor da Administração, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, a Contratada deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de notas de crédito.

7.4.9 A Contratada deverá emitir Nota/Fatura de Crédito referente ao reembolso de passagens aéreas, com os seguintes detalhes:

7.4.9.1 Nome do passageiro;

7.4.9.2 Número da requisição que deu origem à contratação;

7.4.9.3 Número do e-ticket e/ou Código localizador;

7.4.9.4 Nome da companhia aérea;

7.4.9.5 Tarifa do bilhete;

7.4.9.6 Taxa de embarque (Taxa aeroportuária) do bilhete;

7.4.9.7 Taxas de deduções discriminadas conforme regra tarifária(indicação de no-show ou de cancelamento dentro ou fora das 24h que antecedem ao voo);

7.4.9.8 Valor do reembolso

7.4.10 A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela Contratada e com o mesmo número de CNPJ que originou a contratação.

7.4.11 Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a Contratada deverá entregar, acompanhando a fatura, a documentação a seguir relacionada:

7.4.11.1 Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;

7.4.11.2 Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

7.4.12 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

7.4.13 O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada.

7.4.14 No caso de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo Crea-SP, entre a data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão calculados com a aplicação da seguinte fórmula:

7.4.14.1 $EM = I \times N \times VP$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = (TX)	I=	(6/100)	I = 0,00016438	
		365		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.4.15 A compensação financeira prevista nesta condição será incluída na última fatura mensal ou última nota fiscal/fatura do Contrato;

7.4.16 Caso a Contratada seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei nº 9.317, de 05 de dezembro de 1996 e Lei Complementar nº 123, de 2006.

7.4.17 Os pagamentos a serem efetuados em favor da Contratada estarão sujeitos, no que couber, as retenções na fonte, nos seguintes termos:

7.4.17.1 do Imposto de Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, da contribuição para seguridade social - COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações; e

7.4.17.2 do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116, de 31/07/2003, c/c a legislação Distrital ou municipal em vigor.

8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 - Critério de Aceitação – Índice de Medição de Resultado

Indicador 1

Indicador de Qualidade	Encaminhar ao Crea-SP e passageiro, por meio eletrônico, o bilhete aéreo emitido.
Meta	Conter as informações indispensáveis à correta orientação do usuário, tais como: empresa aérea, data, horário e local de embarque, dentre outras pertinentes.
Forma de Cálculo	Acompanhamento via sistema ou por constatação em mensagens eletrônicas.
Ferramentas	Mensagem eletrônica e/ou Recibo impresso.
Periodicidade Aferição	3 Horas

Indicador 2

Indicador de Qualidade	Emitir relatórios de acordo com o parâmetros requeridos
Meta	Conter dados e informações seguras, a fim de demonstrar os resultados da contratação e da prestação de serviços.
Forma de Cálculo	Apuração por amostragem
Ferramentas	Consultas em recibos, faturas e/ou sistemas e mensagens eletrônicas
Periodicidade Aferição	5 Dias

8.2 - Metodologia/Formas de Avaliação da Qualidade e Adequação da Solução às Especificações Funcionais e Tecnológicas

8.2.1 A forma de avaliação da prestação dos serviços ocorrerá por meio de pesquisa periódica junto ao público utilizador: corpo funcional, presidente, conselheiros, membros de diretoria, inspetores, membros de fóruns consultivos. A avaliação será realizada por funcionário do Crea-SP designado como fiscal do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

8.2.2 O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9 - PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

9.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, sendo exercida a fiscalização por funcionários da Equipe de Eventos e Logística.

9.2 Os serviços contratados poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando não corresponderem ao desejado ou especificado.

9.3 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

9.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

9.5 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

9.6 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.7 Caberá ao fiscal verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e as atribuições previstas nos contratos e na legislação aplicável.

9.8 A existência e a atuação da fiscalização pelo fiscal ou outro empregado designado para esse fim, em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne à execução do objeto do contrato, inclusive perante terceiros, respondendo por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada em sua execução.

9.9 A ausência de notificação do fiscal ou outro empregado designado para esse fim não exime a Contratada das responsabilidades determinadas contratualmente.

9.10 A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade do Contratante ou de seus representantes e/ou prepostos.

10 - Bens e Serviços

	Bem/Serviço	Qtd.	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Passagens Nacionais	700	Unidades	3.012,54	2.108.778,00
2	Cancelamento e remarcações	70	Unidades	943,64	66.054,80
3	Remuneração do Agente de Viagem - RAV	770	Unidades	9,17	7.060,90
Valor Total (R\$)					2.181.893,70

11 - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

ESTIMATIVA DE VALORES

Considerando a necessidade de estipular os valores médios para a aquisição de passagens, cancelamentos e Remuneração do Agente de Viagem, fizemos algumas sugestões de estudos para a base de cálculo destes itens, sendo eles:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

- 1) Valor médio do trecho conforme comparativo dos últimos três meses de contrato vigente, considerando duas hipóteses:
 - a) Média do trecho da maior solicitação de emissão de passagens: São Paulo x Brasília
 - b) Média do trecho de solicitação de emissão de outras localidades.

O valor da média geral foi de R\$ 3.012,54 – em anexo, porém não tínhamos como mensurar os valores para cancelamento e remuneração de viagem.

ESTIMATIVA DE QUANTIDADES

Para a previsão de quantidades, consideramos a utilização das passagens aéreas nos últimos três meses, bem como o atendimento dos eventos e programações conforme agendas junto com o CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia, entre elas a ida da delegação do Crea-SP para participação da 77ª Semana Oficial de Engenharia e da Agronomia – SOEA que ocorrerá em outubro em Goiânia - GO, além de reuniões com autoridades e visitas institucionais em outros órgãos em diversos Estados do Brasil.

Por se tratar de estimativas, as quantidades mencionadas acima não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros para o Crea-SP, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades do Conselho, sem que isso justifique qualquer indenização à Contratada.

SERVIÇOS	A	B	C	D	E	F
	Quantidade Anual de Serviços	Percentual de Remuneração (se positivo) ou de desconto (se negativo) do Agente de Viagem (PRAV) - em %	Valor unitário por serviço em R\$	Valor Anual Estimado da Remuneração ou do Desconto em R\$	Valor Anual das Passagens Estimado em R\$	Valor Anual Estimado da Contratação em R\$
				(B X E)		(D + E)
	(unidades)	%	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)
Passagens Nacionais	700	0,00324664	3.012,54	6.846,44	2.108.778,00	2.115.624,44
Cancelamento e remarcações	70	0,00324664	943,64	214,46	66.054,80	66.269,26
Total	770					2.181.893,70

12 - PLANILHA PARA COTAÇÃO DE PREÇO

O valor das passagens nacionais a ser considerado na prestação dos serviços será aquele praticado pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo, inclusive quanto às classes promocionais.

Serão repassadas à Contratante as tarifas promocionais sempre que forem cumpridas as exigências para esse fim, bem como as menores tarifas que a Contratada obtiver junto às companhias aéreas, inclusive as tarifas-acordo porventura negociadas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

A Remuneração do Agente de Viagem - RAV será paga por requisição de passagem ou remarcação atendida, compreendendo a emissão/remarcação dos trechos de origem, intermediário e de destino, ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação, não podendo ser cobrada para nenhum outro tipo de serviço.

Caso a Contratada ofereça RAV igual a 0 (zero), não haverá pagamento ou reajuste de RAV.

SERVIÇOS	A	B	C	D	E	F
	Quantidade Anual de Serviços	Percentual de Remuneração (se positivo) ou de desconto (se negativo) do Agente de Viagem (PRAV) - em %	Valor Unitário por Serviço em R\$	Valor Anual Estimado da Remuneração ou do Desconto em R\$	Valor Anual das Passagens Estimado em R\$	Valor Anual Estimado da Contratação em R\$
				(B X E)		(D + E)
	(unidades)	%	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)
Passagens Nacionais	700					
Cancelamento e remarcações	70					
Total	770					

13 - FONTE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

13.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Crea-SP na conta orçamentária número 6.2.2.1.1.01.04.09.051 – Serviço de Transporte, Taxi, Passagem aérea e Pedágios.

14 - LOCAIS DE ENTREGA

14.1 O posto de atendimento avançado será localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 - Pinheiros - São Paulo.

14.2 O Suporte remoto ou presencial para de atendimento de demandas urgentes e emergenciais após o horário de funcionamento do posto de atendimento avançado, deve ser realizado inclusive sábados, domingos e feriados.

14.3 O início da execução dos serviços está previsto:

14.3.1 No caso da necessidade de cumprimento de prazo legal para o encerramento da prestação de serviços oriundos de contratação anterior, ocorrerá no dia subsequente do seu encerramento, sendo o Crea-SP responsável pela comunicação com antecedência de, pelo menos, 7 (sete) dias.

14.3.2 Não havendo contratação vigente, no dia subsequente à data das assinaturas do contrato.

14.4 O recebimento e aceitação do objeto se dará:

14.4.1 Provisoriamente, a partir da entrega, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes do Edital e da proposta.

14.4.2 Definitivamente, após a verificação da conformidade com as especificações constantes do Edital e da proposta, e sua consequente aceitação, que se dará no ato do recebimento, a partir do conhecimento do item solicitado, caso houver, através dos fiscais da contratação responsáveis.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

14.4.3 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

14.4.4 O recebimento das passagens será confiado ao profissional convocado e ao fiscal designado para acompanhamento da prestação dos serviços por meio de mensagem eletrônica ou e/ou recibo impresso.

15 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

REGIME DE EXECUÇÃO	() Empreitada	() Preço Global	(X) Preço Unitário
ADJUDICAÇÃO DO OBJETO	(X) Global	() Por Lote	() Por Item

15.1 - Qualificação Técnica

15.1.1 As licitantes deverão apresentar, para fins de qualificação técnico - operacional, documentação comprobatória usual do mercado e pertinentes ao objeto da contratação:

15.1.1.1 Um ou mais atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante prestado ou estar prestando serviços da mesma natureza e compatível com o objeto, especialmente com relação a emissão de passagens nacionais e posto de atendimento e que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura deste Pregão.

15.1.1.2 Entender-se-á como compatível com o objeto o atestado que demonstre que a licitante executa ou executou contrato correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado para esta licitação.

15.1.1.3 Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

15.1.1.4 O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil - RFB.

15.1.1.5 Os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

15.1.1.6 Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18 do Decreto nº 7.381/2010.

15.1.1.7 Declarações expedidas pelas companhias brasileiras de transporte aéreo regular, no mínimo da AZUL, GOL, LATAM e PASSAREDO, comprovando que a licitante é possuidora de crédito, está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas da companhia e se encontra em situação regular perante a mesma.

15.2 - Critérios de Seleção

15.2.1 - Critérios Gerais

15.2.1.1 Considerando a exigência de posto de atendimento na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059, as licitantes interessadas em participar do certame, poderão vistoriar o local, com o objetivo de conhecer o espaço físico onde deverá ser instalado o Posto de Atendimento Avançado para a execução dos serviços.

15.2.1.2 A vistoria poderá ser agendada previamente junto a Equipe de Eventos e Logística - EEL pelos telefones (11) 3095-6464 ou (11) 97192-2897, devendo ser realizada em dias úteis, compreendidos de segunda a sexta-feira, de 10h às 12h e de 14h às 17h.

15.2.1.3 Tendo em vista a possibilidade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste instrumento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

15.2.1.3.1 As despesas da vistoria serão de inteira responsabilidade da licitante.

15.2.1.3.2 A visita tem como objetivo a análise e esclarecimentos de dúvidas quanto à prestação dos serviços e conhecimento de peculiaridades que possam vir a influenciar nos preços ofertados pelas licitantes.

15.2.1.3.3 Realizada a visita/vistoria, a Equipe de Eventos e Logística - EEL emitirá o atestado de vistoria, atestando textualmente que a licitante vistoriou os locais onde serão executados os serviços e que tomou conhecimento de todas as informações, peculiaridades e condições para cumprimento das obrigações assumidas relacionadas ao objeto deste projeto.

15.2.1.3.4 Caso a interessada opte por não realizar a visita/vistoria no(s) local(is), firmará declaração na qual dispense a necessidade de visita/vistoria, assumindo todo e qualquer risco por sua decisão e se comprometendo a prestar fielmente o serviço nos termos do edital e dos demais anexos que compõem o processo licitatório.

15.2.1.4 A apresentação do atestado de visita/vistoria ou da declaração de dispensa de vistoria, conforme modelos disponibilizados neste Termo de Referência serão obrigatórios na fase de habilitação do certame.

15.2.1.5 Respeitadas as demais condições legais e as constantes do Termo de Referência, somente poderão participar do certame pessoas jurídicas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que apresentarem todos os documentos exigidos.

15.2.1.6 Instalar em até cinco dias úteis posto de Atendimento Avançado na Sede Faria Lima localizado na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1059 – Pinheiros – São Paulo.

15.2.1.7 Se a empresa declarada vencedora não for detentora de escritório instalado na cidade de São Paulo-SP, deverá se comprometer através de declaração a implantar em São Paulo – SP, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de início da vigência do contrato, filial ou representação dotada de infraestrutura adequada com participação de profissional qualificado para prestação dos serviços a serem contratados, em cumprimento ao disposto no item 10.6, “a”, do anexo VII da IN SLTI/MP nº 05/2017. Após o prazo do compromisso, deverá informar ao Crea-SP o endereço da representação e o nome dos profissionais aptos para atendimento, formalmente.

15.2.2 - Subcontratação

15.2.2.1 Não será admitida subcontratação nesta licitação.

15.2.3 - Formação de Consórcios

15.2.3.1 Não será permitida a participação de consórcio de empresas.

15.2.4 - Alteração Subjetiva

15.2.4.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam

observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.2.5 - Garantia Contratual

15.2.5.1 Não será exigida garantia da execução do contrato, mas a Contratante poderá reter, do montante a pagar, valores para assegurar o pagamento de multas, indenizações e ressarcimentos devidos pela Contratada.

16 - PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES

16.1 - Sanções Administrativas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

16.1.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ficará impedida de licitar e contratar com o Crea-SP e será descredenciada do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a Contratada que:

16.1.1.1 apresentar documentação falsa;

16.1.1.2 fraudar a execução do contrato;

16.1.1.3 comportar-se de modo inidôneo;

16.1.1.4 cometer fraude fiscal; ou

16.1.1.5 fizer declaração falsa.

16.1.2 Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666/1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, nos casos de retardamento ou de inexecução do objeto, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isolada ou juntamente com as multas já definidas a seguir, com as seguintes penalidades:

16.1.2.1 advertência;

16.1.2.2 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Crea-SP, por prazo não superior a dois anos;

16.1.2.3 impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

16.1.3 Em caso de inexecução parcial do objeto, a Contratada fica sujeita à multa equivalente a 1% (um por cento) do valor unitário do bem em atraso, por dia, por unidade, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor empenhado.

16.1.3.1 Considera-se inexecução parcial o atraso injustificado no prazo de entrega (para bens) ou no início da execução contratual (para serviços) até o limite de 20 (vinte) dias.

16.1.4 Em caso de inexecução total do objeto, a Contratada fica sujeita à multa de, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

16.1.5 Considera-se inexecução total o atraso injustificado no prazo de entrega (para bens) ou no início da execução contratual (para serviços) superior a 20 (vinte) dias.

16.1.6 A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada se enquadrar em qualquer das situações previstas na tabela 2, item 16.1.9.2.

16.1.7 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

16.1.7.1

Tabela nº 01	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA (R\$)
01	R\$ 650,00
02	R\$ 1.300,00
03	R\$ 10.500,00

16.1.7.2

Tabela nº 02			
ITEM	DETALHAMENTO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Não instalar, no prazo fixado de até cinco dias úteis a partir da assinatura do contrato, Posto de Atendimento Avançado, conseqüentemente, atrasar o início da execução contratual.	02	Por dia



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

2	Não manter as condições de habilitação originárias da contratação.	02	Por item e por ocorrência
3	Não executar os serviços e/ou entregar os produtos conforme as especificações e as qualificações estabelecidas no Termo de Referência.	02	Por ocorrência e por dia
4	Descumprir qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixa das penalidades específicas.	03	Por ocorrência
5	Dar causa a rescisão contratual de forma exclusiva.	03	Por ocorrência
6	Não reestabelecer o sistema de emissão de passagens aéreas no prazo de três horas, conforme previsto no Termo de Referência.	01	Por ocorrência
7	Não alocar número mínimo de empregados no Posto de Atendimento Avançado a ser instalado nas dependências do Contratante, conforme previsto e/ou não observar a qualificação mínima estabelecida neste Termo de Referência.	01	Por empregado e por dia
8	Não manter sede, filial ou escritório próprio em São Paulo.	01	Por dia
9	Não disponibilizar atendimento de plantão.	02	Por ocorrência
10	Não observar as normas e regulamentos internos do Contratante e/ou diligenciar para que seus empregados também os observem.	02	Por ocorrência
11	Não substituir empregados ou preposto que cause complicação para a fiscalização e/ou execução contratual.	02	Por ocorrência
12	Não corrigir no prazo de cinco dias úteis as deficiências apontadas	01	Por ocorrência e por dia
13	Não fornecer os sistema se ferramentas, no prazo e com os requisitos mínimos previstos neste Termo de Referência.	01	Por ocorrência e por dia
14	Não apresentar ao Contratante as faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens compradas para atendimento as requisições do Contratante.	02	Por ocorrência
15	Não disponibilizar, quando previamente solicitado, posto de atendimento remoto dos serviços de check-in, emissão, remarcação e cancelamento de bilhetes aéreos nos locais dos eventos realizados pelo Crea-SP.	03	Por ocorrência
16	Não prestar assistência em casos de emergência, acidentes, furtos e problemas de saúde e/ou dúvidas que venham a surgir relacionadas com passagens e embarques, desembarque e outros serviços objeto do contrato.	03	Por ocorrência
17	Não repassar ao Crea-SP todos os descontos especiais, bonificações e reaplicações, prazos especiais para pagamento e outras vantagens, inclusive as vantagens e/ou bonificações em decorrência da emissão, em conjunto, de um determinado número de bilhetes aéreos.	03	Por ocorrência
18	Não pesquisar/cotar tarifas, antes da emissão do bilhete de passagem, que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, devendo sempre que possível emitir a de menos valor.	01	Por ocorrência
19	Não encaminhar os relatórios de entrega, total e/ou parcial dos serviços de emissão, cancelamento e remarcação de bilhetes.	01	Por ocorrência e por dia
20	Não emitir relatório mensal com os valores reembolsados dos bilhetes não utilizados e/ou comprovar com documentação própria das empresas aéreas, quando solicitado.	01	Por ocorrência e por dia



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

21	Não efetuar reembolso ao Contratante dos créditos de passagens e/ou trechos não utilizados, no prazo e condições estabelecidas contratualmente.	01	Por ocorrência e por dia
22	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, todos ou em parte os serviços contratuais.	03	Por ocorrência

16.1.8 O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à Contratada.

16.1.9 Se os valores das faturas forem insuficientes, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

16.1.10 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela Contratada ao Contratante, aquela será encaminhada para inscrição em dívida ativa.

16.1.11 O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art.78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/1993.

16.1.12 Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do Contratante, em relação a(s) penalidade(s) aplicada(s) a Contratada ficará isenta desta(s).

16.1.13 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

16.1.14 Caberá ao Ordenador de Despesa, após o devido processo legal, garantido o contraditório e a ampla defesa, decidir pela aplicação da sanção administrativa cabível.