

**ANEXO II****PREGÃO ELETRÔNICO SRP SESC/MA Nº 0030/25-PG**
LICITAÇÃO BB Nº 1079555**TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO**

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento e agenciamento de passagens aéreas e hospedagem nacionais e internacionais, individual ou em grupo, mediante reserva, emissão, marcação, remarcação e endosso, sendo destinada a funcionários, excursionistas, convidados e colaboradores eventuais, quando em viagem a serviço ou promovida pelo Sesc – MA e atendendo as necessidades da instituição, conforme descrições neste Termo de Referência, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser renovado até o limite de 10 (dez) anos.

1.2 ITENS:

a) Passagens Aéreas nacionais e internacionais disponíveis no Sistema de Distribuição Global – GDS.

b) Reservas de hospedagem nacionais e internacionais conforme Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass).

c) Tipo de licitação: Maior desconto sobre a taxa de serviço – Taxa DU e maior desconto sobre a tarifa hoteleira.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A finalidade da presente contratação é assistir às necessidades do Sesc Maranhão, no atendimento aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e público em geral através de excursões da atividade Turismo Social, assim como na intermediação de serviços de apoio para o deslocamento dos funcionários, convidados e colaboradores eventuais do Serviço Social do Comércio do Maranhão, para participarem de reuniões, treinamentos, congressos, capacitações e outros eventos nacionais e internacionais inerentes às ações do Sesc.

2.2 Quanto à contratação de terceiros, cumpre informar que se trata da execução de serviços, para os quais o Sesc Maranhão não dispõe de suficiente quadro de profissionais para execução direta, sendo usual, a execução de forma indireta mediante contratação de empresa especializada.

2.3 O Sesc Maranhão, em seus procedimentos de contratação, adota a Resolução 1593/2024 do Departamento Nacional da instituição. Para os casos omissos, é considerada a Lei de Licitações

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



(Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021). Assim, constitui-se política da instituição a contratação de empresas de especializadas para subsidiá-la e auxiliá-la nessa atividade, em decorrência da transitoriedade e demanda especializada desses serviços.

3. EMISSÃO, REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DO FORNECIMENTO DE PASSAGENS AÉREAS, PARA VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.

a) Cabe à empresa CONTRATADA prestar serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais individuais ou em grupo, que compreendem: Reserva, marcação e emissão de bilhetes, e-tickets, ordem de passagens (PTA) prioritariamente em tarifas promocionais, ou em tarifas que propiciem o menor custo, além da prestação de obrigações acessórias, utilizando recursos automatizados de reservas de passagens para imediata confirmação das mesmas, atendendo datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha da CONTRATANTE.

b) Remarcação, inclusive com alteração de roteiros, de passagens aéreas nacionais ou internacionais;

c) Cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais;

d) Prestação de assistência ao passageiro para embarques e desembarques em viagens nacionais e internacionais, incluindo, quando necessário, o encaminhamento do passageiro às salas de apoio nos principais aeroportos;

e) Assessoria aos beneficiários das passagens, quando necessário, sobre roteiros e horários de voos, tarifas promocionais à época da emissão dos bilhetes, desembaraço de bagagens, apoio para embarque e desembarque nas localidades onde ocorrem e sobre outras facilidades postas à disposição dos usuários de transporte aéreo;

f) Assessoria a realização de *check in* antecipado para passagens individuais e de grupo;

g) Assistir aos dirigentes, funcionários, excursionistas, artistas, grupos, convidados e colaboradores da CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens, tais como: extravio de bagagens, documentos ou passagens, assistência em casos de acidentes cobertos por seguro feito para tal finalidade, dentre outros.

h) Obtenção de vistos consulares, orientação e acompanhamento de passageiros a serviço do Sesc que necessitem de passaporte, com custos repassados ao Sesc, mediante a apresentação de guias de pagamentos e outras tarifas;

i) 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 que vier a ser contratada;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



3.1 DIRETRIZES PARA SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTOS DE PASSAGENS AÉREAS

- a)** A CONTRATADA deverá disponibilizar numero de telefone, fax, endereço eletrônico e nome de um preposto para atendimento de solicitações durante o horário de expediente do Sesc/MA e ainda fora do horário estipulado acima, nos fins de semana e feriados, a CONTRATADA deverá indicar empregado(a), o mesmo ou outro, para atender aos casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para o Sesc-MA, plantão de telefones fixos e celulares.
- b)** O CONTRATANTE informará por e-mail o destino, período e horários de sua preferência para que seja efetuada cotação em todas as companhias aéreas, decidindo, assim, qual é a melhor escolha;
- c)** Priorizar sempre voos diretos sem conexão, ou quando não for possível, que o tempo de espera em aeroporto seja o mínimo possível, tarifas econômicas e promocionais para o CONTRATANTE referente à reserva, marcação e remarcação de passagens aéreas;
- d)** Repassar integralmente os descontos promocionais de tarifas reduzidas concedidas pelas companhias aéreas, por exemplo: isenção da taxa DU, cortesias, descontos, tour conductor (TC) free, etc.;
- e)** Negociar sempre com as companhias aéreas para conseguir a menor tarifa publicada;
- f)** Dispor de sistema on-line automatizado, via WEB e fornecer ao CONTRATANTE acesso ao portal de emissões de passagens aéreas, por meio de senhas para possibilitar a escolha dos voos e reservas dos bilhetes por via eletrônica. Devendo nesse caso, promover treinamento aos empregados indicados para que, em caso de necessidade, seja realizada a emissão direta de bilhetes individuais nacionais com total responsabilidade do CONTRATANTE;
- g)** Atender as solicitações de orçamento encaminhado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 48 horas e, em casos excepcionais devidamente sinalizados, em até 24 horas, não sendo permitidas substituições de voos sem a devida autorização da CONTRATANTE.
- h)** Informar no ato da reserva de passagens aéreas, os preços praticados pelas companhias aéreas em comunicação formal, de modo a garantir que a escolha da companhia aérea e a passagem, foram a melhor alternativa para o Sesc;
- i)** Informar no ato da reserva as regras tarifárias acerca de cancelamento, reembolso e remarcação (incidência de desconto, taxas multas e afins);
- j)** No envio de orçamento de Passagens aéreas nacionais e internacionais **individuais** são obrigações sumárias da CONTRATADA:



J.1) Incluir na cotação taxa de embarque e franquia de 1 (uma) bagagem despachada de, no mínimo, 23 kg em voos nacionais, e conforme regras de cada companhia aérea em voos internacionais;

J.2) A solicitação de emissão dos bilhetes de ida e volta, após livre escolha e feitos pelo CONTRATANTE, deverá ser efetuada e autorizada por e-mail informando nome completo, data de nascimento, RG e CPF do passageiro.

k) No envio de orçamento de Passagens aéreas nacionais e internacionais de **grupo**:

K.1) O CONTRATANTE solicitará por e-mail o destino, período, horários, quantidade de passageiros, gratuidades (TC's) e voos de sua preferência para que sejam efetuadas as cotações em todas as companhias aéreas;

K.2) Enviar ao CONTRATANTE as cotações feitas em todas as companhias aéreas de passagens para grupos, nacionais e internacionais, cabendo ao CONTRATANTE à escolha do melhor voo e melhores preços;

K.3) Solicitar a todas as companhias aéreas suas regras de grupo, repassando-as ao CONTRATANTE para que este esteja ciente dos detalhes da execução do serviço aéreo;

K.4) Após a escolha do voo a CONTRATADA deverá enviar informação de bloqueio informando código localizador, com as datas (deadlines) para sinalização, emissão e nominação do grupo;

K.5) Emitir bilhetes de ida e volta para grupos de excursão do CONTRATANTE, oferecendo prazo suficiente para venda dos pacotes de, no mínimo, 15 dias e se necessário solicitar prorrogação desses prazos oferecidos pelas companhias aéreas.

PARÁGRAFO ÚNICO: A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação dos serviços descritos nos itens descritos do Lote 01, o valor estimado total anual de R\$ 863.937,17, conforme Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA quando do processo licitatório, desde que cumpridas todas as exigências previstas neste instrumento, sendo os valores unitários conforme tabela abaixo:

Número do Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Percentual de Desconto
01	Passagens Aéreas	Xxxx	xxxx	XX,XX % de desconto sobre a taxa de administração (DU).

3.2 DIRETRIZES PARA EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS

a) Atender as solicitações de emissão encaminhadas pelo Contratante, no prazo de até 48 horas e, em casos excepcionais devidamente sinalizados, em até 24 horas, no endereço eletrônico a

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

4

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



ser indicado, não sendo permitidas substituições de voos sem a devida autorização da CONTRATANTE.

b) Nas emissões de passagens internacionais, utilizar-se-á o câmbio fixado pelo Banco Central do Brasil, correspondente àquele do dia da emissão do bilhete aéreo, convertendo-se o valor da moeda estrangeira em moeda corrente nacional;

3.3 DIRETRIZES PARA CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS

3.3.1 Em caso de **remarcação**, serão adotados os seguintes critérios:

a) Será considerada remarcação, a passagem aérea que não será mais utilizada na data/itinerário original pela pessoa para a quem a mesma foi emitida, sendo informado pelo CONTRATANTE um novo período/roteiro para utilização;

b) Apresentar ao CONTRATANTE o contrato de compra do bilhete aéreo, com regras de remarcação baseada na tarifa de passagem aérea emitida;

c) Quando da efetuação de remarcação, serão consideradas eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão da alteração, com base nas regras tarifárias de cada passagem aérea;

3.3.2 Em caso de **cancelamento**, serão adotados os seguintes critérios:

a) Será considerado cancelamento, a passagem aérea que não será mais utilizada pela pessoa para a quem a mesma foi emitida;

b) Apresentar ao CONTRATANTE o contrato de compra do bilhete aéreo, junto à fatura de pagamento e/ou reembolso referente ao cancelamento;

c) O reembolso da passagem não utilizada se dará por meio de desconto dos valores respectivos na próxima fatura do mesmo centro de custo (projeto orçamentário) da passagem cancelada, apresentada pela CONTRATADA; ou desconto em outra fatura de centro de custo (projeto orçamentário) diferente a ser indicado pelo solicitante;

d) Quando da efetuação de desconto, serão consideradas eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas, com base nas regras tarifárias de cada passagem aérea;

e) Em caso de não utilização da passagem, ainda deverá ser considerada a possibilidade de manter crédito em nome do Sesc para outro passageiro poder utilizar a passagem.

f) Reembolsar o CONTRATANTE, em quaisquer passagens não utilizadas mesmo após rescisão ou extinção do contrato. Os valores dos bilhetes cancelados ou referentes a trechos não utilizados serão reembolsados pela CONTRATADA, conforme regras das companhias aéreas no

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pelo CONTRATANTE.

g) Efetuar pontualmente o pagamento às empresas aéreas, independentemente da vigência do contrato ou pagamento das faturas pela CONTRATANTE, não cabendo ao Sesc qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por débitos com terceiros.

4. RESERVA E HOSPEDAGEM EM TERRITÓRIO NACIONAL E INTERNACIONAL

a) Cabe à empresa CONTRATADA prestação de serviços de agenciamento na reserva e hospedagem e hotéis localizados em território nacional e internacional e serviços de apoio correlatos, disponibilizando tarifários de pousadas e hotéis de 3, 4 e 5 estrelas, segundo a livre escolha da entidade CONTRATANTE.

b) Efetuar reservas e emissões de “vouchers” de hotéis no Brasil e no exterior;

c) Remarcação, inclusive com alteração de roteiros, de reservas de hospedagem em grupo e individuais;

d) Cancelamento de reservas de hospedagem em grupo e individuais;

e) Prestação de assistência ao passageiro para *check in* em hospedagem em viagens nacionais e internacionais, incluindo, quando necessário, o encaminhamento de documentação antecipada à hospedagem para maior eficiência do processo de acomodação.

f) Prestação de informações sobre a rede hoteleira nacional e internacional;

4.1 DIRETRIZES PARA SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTOS DE HOSPEDAGEM

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone, fax, endereço eletrônico e nome de um preposto para atendimento de solicitações durante o horário de expediente do Sesc/MA e ainda fora do horário estipulado acima, nos fins de semana e feriados, a CONTRATADA deverá indicar empregado(a), o mesmo ou outro, para atender aos casos excepcionais e urgentes, disponibilizando para o Sesc-MA, plantão de telefones fixos e celulares.

b) O CONTRATANTE informará por e-mail o destino, período e horários de sua preferência para que seja efetuada cotação em hospedagens individuais e em grupo, decidindo, assim, qual é a melhor escolha;

c) Deverá ser informada a tarifa praticada no balcão e a tarifa NET, quando houver, devendo ser apresentadas no mínimo 03 (três) cotações de preços em no máximo 72 horas da solicitação;

d) O Sesc reserva-se ao direito de realizar 01(um) quarto orçamento, nas condições de faturamento para agência de viagem, o qual sendo mais econômico em comparação com as cotações de preços, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá ajustar-se a este.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges



e) Informar no ato da reserva as regras tarifárias acerca de cancelamento, reembolso e remarcação (incidência de desconto, taxas multas e afins);

PARÁGRAFO ÚNICO: A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação dos serviços descritos nos itens descritos do Lote 02, o valor estimado total anual de R\$ 545.930,03, conforme Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA quando do processo licitatório, desde que cumpridas todas as exigências previstas neste instrumento, sendo os valores unitários conforme tabela abaixo:

Número do Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Percentual de Desconto
02	Diárias em Hospedagem	Xxxx	xxxx	XX,XX% desconto sobre a tarifa hoteleira.

4.2 DIRETRIZES PARA EMISSÃO DE VOUCHER DE HOSPEDAGEM

a) Após a autorização da reserva do hotel, o voucher deverá ser enviado de forma eletrônica ao solicitante, no prazo máximo de 48 horas a contar da autorização;

b) Após a escolha da hospedagem a CONTRATADA deverá enviar informação de bloqueio informando as datas (deadlines) para sinalização, emissão e envio de *rooming list* em caso de reservas de grupo.

4.3 DIRETRIZES PARA CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE VOUCHER DE HOSPEDAGEM

4.3.1 Em caso de **remarcação**, serão adotados os seguintes critérios:

a) Será considerada remarcação, o voucher de hospedagem individual ou em grupo que não será mais utilizado na data original que foi emitido, sendo informado pelo CONTRATANTE um novo período para utilização;

b) Apresentar ao CONTRATANTE as regras de remarcação baseadas na política do fornecedor de hospedagem;

c) Quando da efetuação de remarcação, serão consideradas eventuais multas aplicadas pelos fornecedores em razão da alteração, com base nas regras tarifárias de cada caso;

4.3.2 Em caso de cancelamento, serão adotados os seguintes critérios:

a) Será considerado cancelamento, o voucher de hospedagem individual ou em grupo que não será mais utilizado na data original que foi emitido;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



- b)** Apresentar ao CONTRATANTE o contrato de compra do voucher, junto à fatura de pagamento e/ou reembolso referente ao cancelamento;
- c)** O reembolso do voucher não utilizado se dará por meio de desconto dos valores respectivos na próxima fatura do mesmo centro de custo (projeto orçamentário) da passagem cancelada, apresentada pela CONTRATADA; ou desconto em outra fatura de centro de custo (projeto orçamentário) diferente a ser indicado pelo solicitante;
- d)** Quando da efetuação de remarcação, serão consideradas eventuais multas aplicadas pelos fornecedores em razão da alteração, com base nas regras tarifárias de cada caso;
- e)** Em caso de não utilização do voucher, ainda deverá ser considerada a possibilidade de manter crédito em nome do Sesc para utilização em outra data/itinerário.
- f)** Reembolsar o CONTRATANTE, em qualquer voucher não utilizado mesmo após rescisão ou extinção do contrato.
- g)** Os valores dos voucher's cancelados serão reembolsados pela CONTRATADA, conforme regras das no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação do reembolso pelo CONTRATANTE.
- h)** Efetuar pontualmente o pagamento às hospedagens, independentemente da vigência do contrato ou pagamento das faturas pela CONTRATANTE, não cabendo ao Sesc qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por débitos com terceiros.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Serão de inteira responsabilidade da Contratada as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários; transportes, alimentação; diárias; encargos sociais, tributários, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe; indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços, ficando ainda o Contratante, isento de qualquer vínculo empregatício a eles referente;

5.2 Para esse serviço não será permitida a subcontratação, total ou parcial, associação, a cessão ou transferência total ou parcial com outrem, exceto quando expressamente autorizado pelo Sesc.

5.3 A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela gestão de recursos humanos, seus direitos e obrigações, devendo substituir o empregado em caso de ausências ou serviços não prestados a contento;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

8

8



5.4 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos neste Termo, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, civil e criminalmente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem durante a execução do serviço.

5.5 A desobediência aos prazos estabelecidos acarretará a aplicação, à empresa contratada, das sanções estabelecidas neste Termo.

5.6 Atuar de forma a obter todos os descontos e tarifas promocionais possíveis na aquisição de passagens aéreas e diárias de hotel que intermediar, sob pena de responder por eventuais valores pagos a maior em razão da inobservância desta obrigação.

5.7 Assistir aos dirigentes, funcionários, excursionistas, artistas, grupos, convidados e colaboradores da CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens a serviço, tais como: extravio de bagagens, documentos ou passagens, assistência em casos de acidentes cobertos por seguro feito para tal finalidade, dentre outros.

5.8 Fornecer relatórios para a CONTRATANTE figurando neles os seguintes elementos:

- a) nome do passageiro;
- b) percurso;
- c) nome da transportadora (companhia de aviação);
- d) data da viagem (com menção de ida e da volta quando for o caso);
- e) número da nota de débito;
- f) reembolso (com menção do ofício do solicitante);
- g) valor da tarifa praticada pela companhia transportadora;
- h) taxa DU;
- i) diárias pagas nos hotéis solicitados.

5.9 Fornecer, sempre que solicitado, a relação atualizada e detalhada dos valores das diárias efetivamente praticadas pela rede hoteleira.

5.10 Disponibilizar outros relatórios, além daqueles citados no subitem 5.6, solicitados, a critério da CONTRATANTE, sem ônus.

5.11 Realizar se necessário, o agenciamento para locação de automóveis das linhas passeio, utilitário, ônibus e micro-ônibus, no Brasil e no exterior.

5.12 Realizar o apoio à organização de congressos, feiras e seminários programados para serem realizados em São Luís - MA, colocando, sem ônus para a CONTRATANTE, um representante presente aos eventos para reservas de passagens e/ou hospedagens. Na hipótese dos eventos anteriormente referidos serem realizados em outras cidades, a CONTRATADA poderá subcontratar uma empresa para execução de seus serviços, mediante prévia e expressa concordância do Sesc/MA.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Anais Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

9



5.13 Prestar assistência técnica aos dirigentes, funcionários, excursionistas, artistas, grupos, convidados e colaboradores da CONTRATANTE sempre que solicitada em tempo hábil, nos serviços de obtenção de vistos em passaportes junto aos Consulados, mediante orçamento previamente aprovado pelo Sesc/MA.

5.14 Assistir aos dirigentes, funcionários, excursionistas, artistas, grupos, convidados e colaboradores da CONTRATANTE, quando forem adquirir moeda estrangeira para viagens internacionais, informando as taxas cambiais.

5.15 Prestar assistência aos dirigentes, funcionários, excursionistas, artistas, grupos, convidados e colaboradores da CONTRATANTE, em especial nos aeroportos do Rio de Janeiro, São Paulo e de Brasília, no desembarço de bagagens, “check-in” antecipado, documentação e demais serviços correlatos.

5.16 Elaborar e fornecer planos de viagens para passagens aéreas nacionais e internacionais com as diferentes alternativas de voos e horários para os usuários, conforme solicitação.

5.17 Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário, frequência de voos (partida e chegada), tarifas promocionais à época da retirada dos bilhetes, desembarque de bagagens e reservas.

5.18 Manter condições satisfatórias de materiais, humanas e de equipamentos para o pronto atendimento do objeto desta licitação.

5.19 Repassar para a CONTRATANTE os descontos oferecidos em sua proposta quando da realização do processo licitatório.

5.20 Faturar, para pagamento, as passagens emitidas e a contratação de hospedagens.

5.21 Não cobrar valores integrais ao CONTRATANTE quando formalizar pagamento de sinal ao fornecedor de hospedagem.

5.22 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação objeto deste instrumento.

5.23 Responsabilizar-se pelo pagamento de quaisquer multas, indenizações ou despesas, impostas ao Sesc/MA por autoridade competente, em decorrência de inobservância por parte de seus empregados, de leis, decretos, normas e segurança do trabalho, estabelecidos pelo Ministério do Trabalho, regulamentos e posturas municipais.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

www.sescma.com.br

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão |

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



5.24 Zelar pela perfeita execução dos serviços, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas no prazo determinado nas obrigações constantes do Contrato a ser assinado entre as partes.

5.25 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, obrigando-se a atender de imediato todas as reclamações a respeito da qualidade dos serviços fornecidos.

5.26 Reparar, ou, quando isto for impossível, indenizar por danos materiais e/ou pessoais decorrentes de erro na execução dos serviços que sobrevenha em prejuízo da CONTRATANTE ou de terceiros, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

5.27 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.

5.28 Manter o Sesc-MA a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados e/ou prepostos e/ou terceiros, em decorrência do cumprimento do Contrato.

5.29 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder, no caso dos serviços prestados, por força de Contrato, violarem direitos de terceiros.

5.30 Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, para adoção de medidas cabíveis, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência deste Contrato.

5.31 Providenciar concessão de endosso de passagens, de uma para outra companhia, quando for aceito pelas mesmas e houver horário em outro voo para o mesmo destino.

5.32 Comunicar à CONTRATANTE, possíveis cancelamentos de voos onde haja emissão de passagens ou hospedagens a serem pagos pelo Sesc/MA.

5.33 Comunicar à CONTRATANTE eventual atraso na prestação dos serviços, apresentando justificativas.

5.34 Responsabilizar-se em preencher correta e adequadamente as notas fiscais e faturas, discriminando de forma clara e precisa os serviços realizados.

5.35 Não transferir ou delegar as atribuições e responsabilidades assumidas por força deste Contrato, a terceiros, a não ser com prévia concordância da CONTRATANTE, por escrito.

5.36 Atuar autonomamente assumindo todas as responsabilidades na contratação de quaisquer empregados, onde quer que estejam trabalhando, os quais serão seus empregados ou prepostos exclusivos, não existindo qualquer vínculo entre os mesmos e a CONTRATANTE.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

11



5.37 Não utilizar-se dos termos deste Contrato, seja em divulgação ou publicidade, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, podendo considerar o presente Contrato automaticamente rescindido, além de responder a CONTRATADA pela aplicação da multa contratual e perdas e danos que forem apuradas.

5.38 Credenciar preposto para representá-lo junto à CONTRATANTE, a fim de tratar todos os assuntos relativos à execução do objeto contratado de que trata este instrumento.

5.39 A CONTRATANTE poderá a qualquer momento indicar um estabelecimento de hospedagem à CONTRATADA para estabelecimento de convênio. A CONTRATADA somente poderá recusar o estabelecimento da parceria sugerida mediante justificativa formal contendo o motivo do não estabelecimento do convênio. A CONTRATANTE poderá sancionar ou não a justificativa.

6. PREÇO E PAGAMENTO

6.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação dos serviços descritos nos itens descritos nos Lotes 01 e 02, o valor estimado total anual de R\$ 1.409.867,20 conforme Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA quando do processo licitatório, desde que cumpridas todas as exigências previstas neste instrumento, sendo os valores unitários conforme tabela abaixo:

6.2 Tabela Lotes Passagens e Hospedagens

LOTE 1				
Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Taxa de Serviço / Taxa DU
01	1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender as necessidades da unidade Sesc Caxias.	12	SV	XX,XX % de desconto sobre a taxa de administração (DU).
	1.2 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender as necessidades da unidade Sesc Deodoro.	12	SV	

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

12

RUBRICA



	1.3 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender as necessidades dos setores: DR: Conselheiros, AGQ, ASJUR, ASCOM; DAF: Engenharia, Núcleo/CLP; DPS/CAS/SSM; DPD; NDP - Capacitação e Encontros DN; NDP - Capacitações e Eventos DR: DEO-Educação Deodoro; TUR-DFE; Sesc Saúde; Sesc Caxias e Sesc Itapecuru	12	SV	
	1.4 Contratação de empresa especializada em serviço de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas, nacionais e internacionais destinadas aos servidores, excursionistas e convidados, quando em viagem a serviços do sesc/ma referente a atividade turismo social.	12	SV	
	1.5 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender as necessidades do Teatro Sesc	12	SV	
	1.6 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender as necessidades da unidade Sesc Turismo.	12	SV	
LOTE 2				
02	2.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de hospedagem para atender as necessidades da unidade Sesc Caxias	12	SV	XX,XX% desconto sobre a tarifa hoteleira.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

13

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional no Maranhão | www.sescma.com.br

Sesc Administração, Edifício Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, S/N, Quadra 24,

Bairro Jardim Renascença II – São Luís/MA, CEP: 65075-650 | TEL +55 98 3215 1513/1514/1577 | e-mail: cpl@ma.sesc.com.br



	2.2 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de hospedagem para atender as necessidades da unidade Sesc Deodoro.	12	SV	
	2.3 Contratações de empresa especializada para prestação de serviços de emissão de hospedagens, para atender as necessidades dos setores: DR: Conselheiros, AGQ, ASJUR, ASCOM; DAF: COINF, CGP, Engenharia, Núcleo/CLP; DPS/CAS/SSM; DPD: CTI, COC, Est. Int. Dados, RCC/Prospecção; NDP - Capacitação e Encontros DN; NDP - Capacitações e Eventos DR: DEO-Educação Deodoro; TUR-DFE; Sesc Saúde; Sesc Caxias e Sesc Itapecuru.	12	SV	
	2.4 Contratações de empresa especializada em serviço de reserva, emissão, marcação, remarcação, e contratação de hospedagem, destinadas aos servidores, excursionistas e convidados, quando em viagem a serviços do Sesc/MA referente a atividade Turismo Social.	12	SV	
	2.5 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de hospedagem para atender as necessidades do Teatro Sesc.	12	SV	
	2.6 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de hospedagem para atender as necessidades da unidade Sesc Turismo.	12	SV	

6.3 O valor estimado é decorrente da experiência de consumo anual nos anos 2023 e 2024 acrescido pela inflação acumulada nos últimos 12 meses (IPCA), não havendo, portanto, garantia de que o consumo real de serviços a ser praticado ocorra nesses termos, pois tratam-se de estimativas.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

14



6.4 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, após prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento da fatura/nota fiscal, recibo em 02 (duas) vias e a regularidade da documentação (Regularidade Fiscal), bem como anexar relatórios contendo as informações descritas no subitem 5.8 deste documento.

6.5 Para fins de efetivo controle do Contrato, o faturamento será realizado por tipo de serviço, ou seja, não poderá constar na mesma fatura serviços de hospedagem e passagem aérea, por exemplo.

6.6 Discriminar na fatura as quantidades de bilhetes fornecidos, nomes dos viajantes, data e valor da passagem, taxa DU e taxa de embarque, **separadas por origem de solicitação**.

6.7 Disponibilizar ao contratante o acesso a todas as informações necessárias para o controle dos bilhetes emitidos como: faturas de crédito, relatório dos bilhetes emitidos, consulta de voos das companhias aéreas, melhores tarifas publicadas disponíveis, controle dos reembolsos solicitados.

6.8 Fazer controle de solicitação e efetivação de reembolso de passagens não utilizadas, mesmo após rescisão ou extinção do contrato;

6.9 A Contratada deverá prover relatórios mensais de reembolsos de passagens emitidas e não utilizadas por alterações, cancelamentos, desistências e não comparecimento (no show), informando de forma clara o cálculo incluindo as multas, valores a serem reembolsados e valores retidos;

6.10 A CONTRATADA deverá prestar atendimento emergencial 7/24 (sete dias da semana/vinte e quatro horas por dia) com o objetivo principal de orientação e suporte aos clientes, caso algum imprevisto venha ocorrer durante as viagens e fornecer produtos como bilhetes aéreos e reservas de hotéis em situações emergenciais;

6.11 O pagamento da nota fiscal da agência está condicionado à apresentação pela agência contratada, mês a mês, das faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens aéreas compradas pelo Sesc/MA.

6.12 O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na Proposta, sob pena de não ser efetuado o pagamento. Na Nota Fiscal deverão constar os seguintes dados: descrição do objeto, mês referente ao pagamento, nº do Pedido e o valor do serviço;

6.13 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida e entregue ao SESC/MA quando da prestação de serviço realizada, a fim de tornar possível a apropriação tempestiva da despesa. O não encaminhamento da Nota Fiscal/Fatura no prazo supracitado implicará na incontida dilação do prazo assinalado para a realização do pagamento, o qual poderá ser dilatado na proporção

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

15



de 02 (dois) dias para cada dia de atraso verificado na apresentação do aludido documento de cobrança.

6.14 Havendo erro na nota fiscal, ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para a CONTRATANTE;

6.15 Fica reservado à CONTRATANTE o direito de não efetivar o pagamento se, no ato dos serviços prestados, estes não estiverem de acordo com as especificações estipuladas neste Contrato.

6.16 Em nenhuma hipótese a CONTRATANTE efetuará pagamento antecipado à CONTRATADA.

6.17 O pagamento será realizado através de depósito em conta bancária, mediante apresentação da Nota Fiscal, após a aceitação dos serviços na nota fiscal ou fatura atestada pela fiscalização da CONTRATANTE, sendo que nenhuma fatura poderá ser negociada com Instituição de Crédito.

6.18 Para depósito em conta bancária, os dados bancários da CONTRATADA deverão estar indicados no corpo da Nota Fiscal, assim como, o número do Pedido correspondente. No caso de depósitos em conta corrente que não seja na Caixa Econômica Federal ou no Banco do Brasil S/A, será descontado o valor referente à despesa do "TED".

6.19 Não será efetuado nenhum pagamento à CONTRATADA, enquanto houver pendência de liquidação de qualquer obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual ou se os serviços prestados apresentarem irregularidades ou desconformidades, devendo ser retido o pagamento até que sejam sanadas as pendências identificadas.

6.20 Não haverá pagamento sem que ocorra a efetiva prestação do objeto contratado, podendo ocorrer, contudo, excepcionalmente, se for do interesse da CONTRATANTE, o pagamento correspondente à fração do objeto contratual que tenha sido executado parcialmente, mediante autorização da Administração.

6.21 Os percentuais apresentados são considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, sobretaxas, licenças, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, seguros, administração, lucros, equipamentos, ferramentas, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória ou necessária.

6.22 Todos os pagamentos serão precedidos da constatação e declaração pelos setores competentes de que os serviços foram executados de acordo com as disposições desta licitação, não sendo permitida outra forma de pagamento.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Anais Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

16



6.23 Caso o faturamento apresente alguma incorreção, o mesmo será devolvido e o prazo para seu pagamento será interrompido, retornando a fluir por inteiro, quando da reapresentação do faturamento com as devidas correções, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

7. PENALIDADES

7.1 Se a CONTRATADA descumprir as obrigações explicitadas neste instrumento, poderá sofrer as seguintes penalidades:

- a)** Advertência por escrito;
- b)** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Sesc por até 03 (três) anos a critério do Sesc-MA;
- c)** Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso decorrente da inobservância dos compromissos assumidos, não reconhecidos pelo Sesc/MA como justificados.
- d)** Rescisão deste Contrato.

7.2 A critério do Sesc/MA, as sanções poderão ser cumulativas.

7.3 As multas poderão ser descontadas dos pagamentos que a CONTRATANTE fizer jus, ou se for o caso recolhidas na Tesouraria da CONTRATANTE, a juízo da Administração, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir da notificação que vier a ser feita.

7.4 A aplicação das penalidades serão precedidas da concessão do contraditório e da ampla defesa à CONTRATADA, que deverá controlar a defesa/justificativa no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contados a partir do dia útil seguinte ao recebimento da notificação e/ou comunicação realizada através da Carta de Aviso de Recebimento (AR) e/ou e-mail.

7.5 Caso não sejam aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, será aplicada a multa prevista, conforme o caso.

7.6 É facultado à CONTRATANTE exigir ainda, da CONTRATADA que não cumprir as obrigações assumidas, restituição das perdas e danos de qualquer natureza, nos termos do Artigo 389, do Código Civil, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei, especialmente as da Lei nº 8.078, de 12.09.1990.

7.7 As penalidades de que tratam os termos do presente termo poderão ser relevadas pela CONTRATANTE, se justificados por casos de força maior ou fortuitos, cabendo à contratada a comprovação material de tais circunstâncias (jornais, ato, públicos, etc), devendo ser apresentada por escrito em até 24 (vinte e quatro) horas antes do término do prazo previsto no Objeto do Pedido.



8. JUSTIFICATIVA DE AQUISIÇÃO POR LOTE

8.1 A licitação por lote é justificada pela procura por maior eficiência, economia e concorrência, possibilitando que as empresas especializadas participem do processo de forma específica, permitindo uma relação custo-benefício.

8.2 O objeto da presente contratação foi dividido em dois itens para melhor entendimento do serviço. Os itens serão agrupados por Lote, conforme a tabela apresentada no item 6 deste Termo de Referência. Esse agrupamento foi realizado devido às especificidades técnicas dos itens.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Anais Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

18