

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### CRENCIAMENTO Nº. 01/2025

#### 1. DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem como objeto o Credenciamento empresas especializadas para prestação de serviços eventuais de reserva, emissão, remarcação de passagens aéreas nacionais e internacionais, de emissão de seguro de assistência em viagem internacional e de transportes terrestres, para contratações futuras, visando a atender as necessidades da FUNDECC, conforme as condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos.

#### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação atenderá no regular cumprimento da missão institucional, em razão das contínuas funções desempenhadas pelos pesquisadores da Universidade Federal de Lavras e colaboradores da FUNDECC no âmbito institucional e do seu interesse em diversos segmentos, tais como: treinamentos, cursos, congressos, seminários, dentre outras. Diante disso, faz-se necessária a contratação de empresas especializadas, na qualidade de mediadora entre a FUNDECC e as diversas empresas aéreas, para prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais e outras atividades correlatas.

#### 3. DA FORMA DE PAGAMENTO

3.1. A CONTRATADA será remunerada pelo regime de Valor de Transação (*Transaction Fee*). Por esse regime, a CONTRATADA cobrará um valor por transação realizada, que será única remuneração devida pela prestação dos serviços.

3.2. O valor a ser pago pela FUNDECC por cada serviço, será o valor do serviço solicitado, acrescido do preço do Valor por Transação, ou seja, será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$VF = VS + VT$ , onde:

VF = Valor da Fatura (valor a ser pago)

VS = Valor do Serviço (bilhete mais taxa de embarque e seguro, se houver)

VT = Valor de Transação

3.3. Para efeitos de pagamento, será considerado um valor único de transação, para quaisquer dos serviços listados abaixo:

- Emissão de bilhete de ida e de volta por uma mesma companhia aérea;
- Reemissão de bilhete decorrente de remarcação de bilhete não utilizado (não voado);

- Emissão de bilhete somente ida ou somente volta;
- Emissão de seguro viagem.

3.4. Emissão de bilhetes de ida e volta por companhias aéreas diferentes será considerada como duas transações e, portanto, o valor destas deverá constar separadamente para cada bilhete.

3.5. Para efeito de remuneração serão considerados, única e exclusivamente, os serviços requisitados pela FUNDECC e em conformidade com o objeto do presente credenciamento.

#### **4. SOBRE AS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

4.1. O valor da tarifa a ser considerado será aquele praticado pelas concessionárias de serviços de transporte aéreo, inclusive quanto às classes promocionais.

4.1.1. Serão repassadas à FUNDECC as tarifas promocionais, sempre que forem cumpridas as exigências para esse fim.

4.1.2. Serão repassadas à FUNDECC as menores tarifas que a CONTRATADA obtiver com as companhias aéreas, inclusive as tarifas-acordo porventura negociadas.

4.1.3. À FUNDECC reserva-se o direito de solicitar a comprovação do valor vigente das tarifas, na data da emissão dos bilhetes de passagens, sempre que julgar necessário.

#### **5. AS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1. Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens;

5.1.1. Pagar às companhias aéreas ou consolidadoras, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os bilhetes emitidos, eximindo a FUNDECC por esse pagamento, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente;

5.2. Propiciar atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, por meio de telefone fixo de custo local ou 0800, e celular, bem como de outros recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, os quais deverão permitir ao(s) usuário(s) responsável(eis) realizar alteração ou emissão de bilhete, inclusive em dias não úteis e horários não comerciais;

5.3. Fornecer ferramenta “online” de autoagendamento (*self booking*), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive em domingos e feriados, para que os usuários da FUNDECC possam efetuar as reservas, devendo essa ferramenta atender aos seguintes requisitos:

5.3.1. Acesso via rede mundial de computadores (*world wide web*);

5.3.2. Acesso à aplicação *Web* utilizando protocolo SSL, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável, cadastrada na base de certificados padrão do *Internet Explorer*;

- 5.3.3. Serviços de reserva de passagens aéreas, no Brasil e no exterior;
- 5.3.4. Disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso;
- 5.3.5. Entrega de comprovantes ao usuário dos serviços de viagem por e-mail e, quando exigido pela FUNDECC, também em meio físico (papel);
- 5.3.6. Possibilidade de customização das regras aplicáveis às viagens, bem como flexibilidade para permitir eventuais alterações;
- 5.3.7. Permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pela FUNDECC, com fluxo online de aprovação e relatórios gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de *self-booking* e *selfticket*; e
- 5.3.8. Oferecer tela única de consulta simultânea a todos os vôos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, vôos, horários, aeronaves, classes de bilhete e preço;
- 5.4. Capacitar, no prazo de 2 (dois) dias úteis contados do início da prestação dos serviços, os usuários da Contratante a utilizar a ferramenta de autoagendamento (*self-booking*), ficando a cargo da própria CONTRATADA os custos dessa capacitação;
- 5.4.1. O treinamento, que será realizado nas dependências da FUNDECC, deverá capacitar aproximadamente 5 (cinco) usuários e deverá ter a duração mínima de 4 (quatro) horas;
- 5.4.2. A FUNDECC poderá requisitar a realização de novo treinamento, em condições similares às referidas no item 5.4.1, o qual deverá ser realizado no prazo de 2 (dois) dias, contados da comunicação à CONTRATADA, no caso de alteração no sistema de autoagendamento, quando efetuado pela agência;
- 5.4.3. A CONTRATADA está obrigada, ainda, a prestar, quando solicitado, as informações aos demais colaboradores da FUNDECC a respeito da utilização do autoagendamento (*Self-booking*);
- 5.5. Pesquisar tarifas, antes da emissão do bilhete de passagem, que no momento estiverem sendo praticadas pelas companhias aéreas, devendo sempre que possível optar pela de menor valor;
- 5.6. Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transporte aéreo; emitir ordens de passagens para todas as cidades atendidas por linhas regulares de transporte aéreo;
- 5.7. Orçar, reservar, emitir, marcar, remarcar, desdobrar, confirmar e reconfirmar as passagens aéreas para as rotas nacionais e internacionais, inclusive retorno;
- 5.7.1 A CONTRATADA deverá enviar a cotação à FUNDECC em até 2 (duas) horas após a solicitação do orçamento;

5.7.2. No caso de igualdade de condições dos orçamentos, em razão da dinâmica e agilidade necessária à contratação, será realizado diretamente um sorteio *online* pela FUNDECC e será registrado no respectivo processo de compra da FUNDECC;

5.8. Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, inclusive tarifas promocionais ou tarifas-acordo;

5.9. Apresentar alternativas viáveis, no caso de não haver disponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados, bem como adotar outras medidas necessárias à confirmação das reservas solicitadas;

5.10. Efetuar reservas e emissão de bilhetes em caráter de urgência, quando solicitada pela FUNDECC, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete ser colocado à disposição do beneficiário-passageiro em tempo hábil para o seu embarque;

5.11. Entregar os bilhetes de passagens aéreas diretamente ao servidor responsável, colaborador da FUNDECC, pelo serviço no âmbito da CONTRATANTE ou a outro designado, por e-mail ou em meio físico, no prazo de até 2 (duas) horas para trechos nacionais ou internacionais, contado do envio da autorização de emissão da passagem, salvo se solicitados fora do horário de expediente da CONTRATADA;

5.11.1. No caso do não cumprimento do prazo estipulado para a emissão da passagem, havendo majoração da tarifa em relação ao valor verificado na reserva, tal diferença ficará a encargo da CONTRATADA, sem quaisquer ônus à FUNDECC;

5.11.2. Quando os bilhetes forem solicitados fora do horário de expediente, o prazo, a forma e o local de entrega deverão ser previamente combinados com o solicitante;

5.12. Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e trechos não utilizados, a partir de solicitação da FUNDECC;

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

a) quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e

b) quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor da FUNDECC, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação. O crédito deverá ser depositado imediatamente em conta corrente específica informada pela FUNDECC tão logo seja emitida a ordem de crédito;

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

5.15. Efetuar os serviços contratados na agência, sempre que for demandado pela FUNDECC;

5.16. Além das obrigações específicas dispostas neste documento, a CONTRATADA deve cumprir os dispostos no Termo de Contrato;

5.17. A CONTRATADA deverá manter seu cadastro atualizado e regular na FUNDECC durante a vigência do contrato, sob pena de não executar os serviços.

## **6. CONDIÇÕES GERAIS**

6.1. Somente será autorizada a emissão de passagens mediante pedido da FUNDECC;

6.2. Somente serão considerados cancelamentos formalizados pela FUNDECC;

6.3. Os faturamentos deverão respeitar, sem exceções, o valor do pedido;

6.4. Deverá ser realizado o *check-in* antecipado, quando solicitado, respeitados os prazos mínimos exigidos pelas empresas de transporte aéreo de passageiros.

## **7. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. A escolha da CONTRATADA que prestará os serviços dependerá do resultado da consulta feita na forma do subitem 5.7.1, realizada a cada demanda existente, possibilitando que todas as credenciadas sejam contratadas, uma vez que uma nova busca será realizada a cada demanda, sendo escolhida aquela credenciada que ofertar o menor preço.

## **8. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO E DO CONTRATO**

8.1. O instrumento convocatório do Credenciamento terá vigência por tempo indeterminado.

8.2. O Termo de Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, e poderá ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a condições mais vantajosas para FUNDECC, por termo aditivo.

Lavras, na data e horário da assinatura eletrônica.

---

**Ana Paula Piovesan Melchiori**  
**Diretora Executiva – FUNDECC**