

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de agenciamento, compreendendo emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, bem como de passagens rodoviárias, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as características descritas neste Termo de Referência.

1.1.1 - Passagem aérea e rodoviária compreende: trecho de ida e trecho de volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isto representa toda a contratação.

1.1.2 - Trecho compreende: todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia.

1.2 - A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser rescindidos antecipadamente ou prorrogado à critério da Administração, conforme preceitos da Lei n.º 8.666/93.

2 – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 – A contratada deverá efetuar os seguintes procedimentos:

a) Cotação de preços e fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias nacionais e internacionais das principais empresas comerciais do ramo, envolvendo, no mínimo, as descritas no item 2.2.6.

b) Reserva de passagens e alterações quanto a horários, datas, voos, trechos, companhias, empresas de passagens aéreas e rodoviárias, endossos e outros.

c) Cancelamento das reservas solicitadas, passagens emitidas, com informações imediatas sobre horários de voos e de ônibus, bem como emissão imediata de novos bilhetes.

d) Disponibilização de Sistema para cotação e reservas de passagens aéreas que possibilite informações claras e imediatas com relação a voos, horários, valores e reservas de assentos, se for o caso.

e) Após a reserva, emissão ou alteração, o BILHETE DE PASSAGEM (aéreo ou rodoviário) deverá ser encaminhado, no prazo máximo de 12 (doze) horas contadas da solicitação, para o e-mail da Seção de Diárias e Controle de Frequência (sdcf@tre-pr.jus.br), podendo ocorrer aos sábados, domingo ou feriados bem como fora do horário de expediente deste Tribunal.

f) Nos casos de reversão de passagens emitidas, mas não utilizadas, a contratada deverá providenciar com a máxima urgência o cancelamento ou a substituição da passagem. Se for necessária a reemissão, deverá comunicar-se urgentemente com a Companhia emissora da primeira passagem, providenciando, de preferência junto à mesma Companhia - levando em conta o menor valor da passagem e o valor da multa - a sua reemissão com as alterações solicitadas.

2.2 – Forma de prestação de serviços:

2.2.1 - Por medida de simplificação processual, a contratada deverá encaminhar mensalmente fatura contendo a glosa dos valores respectivos das passagens não utilizadas, computando as eventuais multas.

2.2.2 - O Tribunal se reserva o direito de escolher as passagens mais vantajosas, mediante pesquisa no portal disponibilizado pela contratada, mediante o fornecimento de login e senha da mesma. Após a consulta, o Tribunal solicitará à contratada a emissão do bilhete.

2.2.3 - A cotação para emissão de BILHETE DE PASSAGEM realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes; o resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidades de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor da TARIFA;
- g) Valor da TAXA DE EMBARQUE.

2.2.4 - A alteração do BILHETE DE PASSAGEM (trecho, data e nº do voo) será requerida pela UNIDADE SOLICITANTE, por e-mail ou telefone. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

2.2.5 - Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do BILHETE DE PASSAGEM original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas pela Seção de Diárias e Controle de Frequência.

2.2.6 - A CONTRATADA deve possuir contas que permitam a emissão de BILHETE DE PASSAGEM nas seguintes companhias aéreas, no mínimo: LATAM, GOL, AVIANCA, AZUL.

2.3 – Cancelamento de bilhetes de passagens – voos domésticos:

2.3.1 - Cancelamento originado pela extinção da demanda.

2.3.2 - A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail, através de Ofício emitido pela Seção de Diárias e Controle de Frequência, com base nas informações do BILHETE DE PASSAGEM emitido.

2.3.3 - Após o recebimento da informação constante no item 2.3.2, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de NO-SHOW, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

2.4 – Reembolso:

2.4.1 - Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

2.4.2 - A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do BILHETE DE PASSAGEM ou quando da ocorrência de NO-SHOW.

2.4.3 - O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea, discriminada pela Seção de Diárias e Controle de Frequência.

2.4.4 - A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

2.4.5 - O prazo para reembolso não poderá ser superior a 90 (noventa) dias contados da data da solicitação.

2.4.6 – Para emissão, remarcação e reembolso de passagens rodoviárias serão seguidos, no que couber, os mesmos parâmetros utilizados para as passagens aéreas.

2.5 – A quantidade de emissões, remarcações, cancelamentos de passagens e serviços correlatos, durante o período de vigência do contrato, está estimada em 1020 (um mil e vinte) conforme abaixo:

- a) Emissões – 960 (novecentas e sessenta): correspondendo à 940 (novecentas e quarenta) passagens aéreas e 20 (vinte) passagens rodoviárias;
- b) Remarcações – 40 (quarenta);
- c) Cancelamentos – 20 (vinte);

3 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 – Das obrigações da Contratada:

3.1.2 – Disponibilização de linha telefônica para receber ligações a cobrar de Curitiba, (se a contratada vencedora for de fora de Curitiba) e normal quando for do mesmo local (Curitiba) ou 0800, e e-mails para contato rigorosamente atualizados, para realização de serviços que exigem a disponibilidade de atendimentos rápidos. Esta obrigação também se justifica devido às necessidades diárias de contatos telefônicos com a agência de passagens para esclarecimentos, emissões, cancelamentos e reemissões de passagens de caráter emergenciais.

3.1.3 - Prestação de serviços de qualidade, acatando as Normas do Código de Defesa do Consumidor.

3.1.4 - Ter por certo que todos os encargos sociais e trabalhistas, bem como tributos de quaisquer espécies, incidentes ao objeto desta contratação, correrão exclusivamente por sua conta.

3.1.5 - Manter durante toda a execução do contrato, as obrigações assumidas na licitação.

4 - DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 - As licitantes deverão cotar os bens e serviços seguindo rigorosamente as especificações solicitadas, abstendo-se de cotar aquelas que não puderem atender às condições do edital.

4.2 - O Tribunal se reserva o direito de escolher, mediante pesquisa de mercado, as passagens mais vantajosas para este Tribunal, solicitando à contratada a emissão do bilhete.

4.3 - É vedada a subcontratação na execução do contrato, por parte da Contratada.

4.4 – Os licitantes poderão sanar dúvidas, das 12h às 19h, com a Seção de Diárias e Controle de Frequência, telefone (41) 3330-8998.