



ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens, por um período de 12 (doze) meses, conforme especificado no Termo de Referência, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável.**

### 1. DO OBJETIVO

O presente instrumento tem por objetivo estabelecer parâmetros e especificações técnicas com o intuito de disciplinar a contratação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a prestação direta de assessoria, cotações, reservas, alterações (remarcações), cancelamentos, emissões de bilhetes/vouchers e eventuais reembolsos, para oportunizar a aquisição, fracionada e conforme demanda, pelo período de 12 (doze) meses, de passagens aéreas internacionais e hospedagens para os servidores desta Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – SEMAD, em conformidade com os requisitos e condições estabelecidos no presente Termo de Referência (TdR).

Salienta-se ainda que o serviço do presente instrumento poderá ser prestado para Servidores da SEMAD bem como para terceiros de interesse da SEMAD, desde que a necessidade de fornecimento do serviço esteja devidamente justificada.

### 2. DA JUSTIFICATIVA

Trata-se de contratação de empresa para prestar serviços de agência de turismo com fornecimento de passagens aéreas, hospedagens e traslados para desenvolvimento das atividades finalísticas da SEMAD. A contratação visa atender às necessidades da Pasta no cumprimento de suas obrigações quanto a execução da política estadual de fomento às atividades industriais, comerciais; na formulação da política de meio ambiente do Estado;

De acordo com a Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, que trata sobre a organização administrativa básica do poder executivo do Estado de Goiás:

Art. 48. À SEMAD competem:

- I – a formulação e a execução da política estadual do meio ambiente e dos recursos hídricos para o desenvolvimento sustentável;
- II – a formulação das políticas estaduais dos resíduos sólidos;
- III – a proteção dos ecossistemas, dos recursos hídricos e minerais, da flora e da fauna, bem como o exercício do poder de polícia sobre as atividades que causem impacto ambiental;
- IV – a adoção de estratégias, mecanismos e instrumentos econômicos e sociais para a melhoria da qualidade ambiental e o uso sustentável dos recursos naturais;
- V – a formulação e a execução de políticas de regularização ambiental rural e do licenciamento ambiental para a integração entre o meio ambiente e a produção econômica;
- VI – a produção, a sistematização e a divulgação de informações nas áreas de ciências atmosféricas, agrometeorologia, meteorologia e hidrologia;
- VII – a coordenação do zoneamento ecológico-econômico do Estado em articulação com instituições federais, estaduais e municipais; e
- VIII – a promoção da educação ambiental, a mediação de conflitos ambientais e a produção de conhecimento científico para o uso sustentável dos recursos ambientais e hídricos.

Segundo o estabelecido no Decreto nº 9.568, de 28 de novembro de 2019 e seus incisos, é competência da SEMAD:

Art. 2º Compete à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD:

- I - a formulação, a gestão e a execução da política estadual do meio ambiente e de recursos hídricos, saneamento e resíduos sólidos, visando o desenvolvimento sustentável;
- II - a formulação das políticas estaduais de saneamento básico e resíduos sólidos;
- III - a proteção dos ecossistemas, dos recursos hídricos e minerais, da flora, da fauna, bem como o exercício do poder de polícia sobre as atividades que causem impacto ambiental;
- IV - a adoção de estratégias, mecanismos e instrumentos econômicos e sociais para a melhoria da qualidade ambiental e para o uso sustentável dos recursos naturais;
- V - a formulação e a execução de políticas de regularização ambiental rural e licenciamento ambiental para integração de meio ambiente e produção econômica;
- VI - a produção, a sistematização e a divulgação de informações nas áreas de ciências atmosféricas, agrometeorologia, meteorologia e hidrologia;
- VII - a coordenação do zoneamento ecológico-econômico do Estado em articulação com instituições federais, estaduais e municipais; e
- VIII - a promoção da educação ambiental, a mediação de conflitos ambientais e a produção de conhecimento científico com vistas ao uso sustentável dos recursos ambientais e hídricos.

Parágrafo único. Além das competências previstas no *caput*, são atribuições da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD:

- I - o exercício do poder de polícia administrativa ambiental no âmbito do Estado de Goiás;
- II - o disciplinamento, o cadastramento, o licenciamento, o monitoramento e a fiscalização dos acessos aos recursos ambientais, florísticos e faunísticos, além do uso deles;
- III - o licenciamento ambiental de atividades, empreendimentos, produtos e processos considerados efetiva ou potencialmente poluidores e daqueles capazes de causar degradação ambiental, nos termos da lei;
- IV - a implementação do Cadastro Técnico Estadual de Atividades e Instrumentos de Defesa Ambiental e Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras dos Recursos Ambientais; e
- V - a geração, a integração, a sistematização e a divulgação de informações relativas ao meio ambiente.

Em razão da retomada da agenda de conferências de educação ambiental, visando a mediação de conflitos ambientais e a produção de conhecimento científico com vistas ao uso sustentável dos recursos ambientais e hídricos no Brasil e no Mundo;

Considerando que a SEMAD deve retornar a realização de suas comemorações e atividades relacionadas a Educação Ambiental e reuniões de prestações de contas, por exemplo: o Dia Mundial da Educação Ambiental, o Dia Mundial da Água, o Dia Mundial do Meio Ambiente, o Dia do Cerrado, entre outros;

Considerando que o estado de Goiás possui 23 unidades de conservação, sendo 13 pertencentes ao grupo de proteção integral (12 parques e 1 estação ecológica) e 10 ao grupo de uso sustentável (08 áreas de proteção ambiental, 1 floresta estadual e 1 área de relevante interesse ecológico), os quais promovem a conservação e pesquisa da biodiversidade, da água, do solo, da regulação do clima, da geração de energias renováveis e da produção de medicamentos, gerando mais renda e lazer para cidadãos e visitantes. São eles:

#### **Unidades de Proteção Integral**

[Parque Estadual Águas Lindas \(PEAL\)](#)  
[Parque Estadual Águas do Paraíso – \(PEAP\)](#)  
[Parque Estadual Altamiro de Moura Pacheco \(PEAMP\)](#)  
[Parque Estadual do Araguaia \(PEA\)](#)  
[Parque Estadual do João Leite \(Pejol\)](#)  
[Parque Estadual da Mata Atlântica \(PEMA\)](#)  
[Parque Estadual de Paraúna \(PEPa\)](#)  
[Parque Estadual dos Pirineus \(PEP\)](#)  
[Parque Estadual da Serra de Caldas Novas \(PESCaN\)](#)  
[Parque Estadual da Serra Dourada \(PESD\)](#)  
[Parque Estadual da Serra de Jaraguá \(PESJ\)](#)  
[Parque Estadual Telma Ortega \(PETO\)](#)  
[Parque Estadual de Terra Ronca \(PETeR\)](#)  
[Estação Ecológica da Chapada de Nova Roma \(ESEC CNR\)](#)

#### **Unidades de Uso Sustentável**

[Área de Proteção Ambiental da Serra Geral de Goiás \(APA Serra Geral\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental Dr. Sullivan Silvestre \(APA Serra Dourada\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental dos Pirineus \(APA Pirineus\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental da Serra da Jibóia \(APA Serra da Jibóia\)](#)  
[Área de Relevante Interesse Ecológico Águas de São João \(ARIE São João\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental de Pouso Alto \(APA Pouso Alto\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental da Serra das Galés e da Portaria \(APA Serra das Galés\)](#)  
[Floresta Estadual do Araguaia \(FLOE Araguaia\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental João Leite \(APA João Leite\)](#)  
[Área de Proteção Ambiental do Encantado \(APA Encantado\)](#)

Salienta-se, ainda, que a visão traçada no Planejamento para o exercício 2023/2024 dispõe que a SEMAD objetiva a continuidade do reconhecimento pela credibilidade, excelência e celeridade na atuação jurisdicional, por meio de uma gestão transparente, comprometida com inovação, qualidade de vida e responsabilidade socioambiental.

Insta frisar que o Poder Executivo do estado de Goiás, por meio de seus Órgãos e Entidades, realiza ao longo do exercício financeiro as mais distintas atividades seja no cumprimento do planejamento anual, das metas estabelecidas pelo Governo do Estado, bem como na qualificação de servidores e equipes, treinamentos e capacitações das mais variadas, entregas de obras e serviços e demais eventos e solenidades para atender a população em geral, no qual há a necessidade de todo um apoio logístico para que assim cumpram-se com as obrigações e metas do Estado.

Para tanto, muitas vezes é imperioso o deslocamento da Secretária de Estado (Chefe desta Pasta), com o intuito de empreender viagens, representando o Sr. Governador do Estado, ou até mesmo com a presença conjunta de tais em diversos eventos/agendas para tratar de assuntos atinentes às atividades desenvolvidas pela Secretaria. Cite-se, além disso, a necessidade de participação dos demais servidores da pasta em reuniões técnicas, congressos, conferências, seminários e outras demandas fora da sede da SEMAD. Sendo assim, faz-se jus a disponibilização de transporte aéreo (art. 2º, inciso III, do Decreto Estadual nº 7.141/2010) e, conforme o caso, o pagamento de hospedagem e traslado, por intermédio de contrato específico com empresa de agenciamento de viagem (Decreto Estadual nº 7.141/2010). Destaca-se, ainda, entre as atribuições desta Secretaria de Estado, a atração de investimentos, suscitando a necessidade de viagens - em alguns casos internacionais -, as quais serão utilizadas sob demanda, com as devidas justificativas.

Considerando que não dispomos de transporte aéreo próprio nesta Secretaria, tampouco de ambientes para hospedagem nas diversas localidades nacional e internacional, far-se-á necessária a presente contratação.

Quanto ao setor aéreo, especialmente a aviação comercial, é considerado estratégico para o Brasil e de grande importância para o dinamismo da economia brasileira, na medida em que favorece a integração nacional. Essa modalidade de transporte conjuga critérios de segurança, rapidez e conforto, que representa solução custo-benefício mais adequada para o atendimento eficiente e eficaz das demandas desta Secretaria.

Entende-se, assim, por serviço de agenciamento de viagens os serviços de cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação e cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia brasileira ou estrangeira, bem como emissão de seguro de assistência em viagem internacional, contratação de despacho de bagagens, reservas de assentos especiais em voos nacionais e internacionais, além de outros serviços correlatos, inerentes à atividade de agenciamento de viagens.

2.1 A decisão por agrupar os itens em um lote único advém da necessidade de celeridade nas contratações e aquisições de passagens e hospedagens que, por muitas vezes são feitas de última hora, fazendo com o que o serviço, quando prestado pela mesma empresa, seja ágil e preciso.

### 3. DAS DEFINIÇÕES DO OBJETO

**Agência de Turismo:** empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação de atividades de turismo, classificando-se, em duas categorias, quais sejam, Agências de Turismo e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei Federal nº 12.974/2014.

**Agenciamento de Viagem:** serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a intermediação remunerada do agente de viagem (RAV) para emissões de bilhetes de passagens aéreas (voos domésticos) e vouchers referente a reserva de hospedagens, além da prestação direta de serviços de assessoria, cotações, alterações (remarcações), cancelamentos e eventuais reembolsos.

**Bilhete de Passagem:** documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo (voo doméstico), contendo os dados dos passageiros, os horários, itinerários da viagem, número do voo, localizador, valor da tarifa, taxa de embarque e algumas regras tarifárias, podendo contemplar um ou mais trechos.

**Diária:** valor cobrado pelo hotel, por pernoite, em decorrência da prestação de serviço de reserva de hospedagem.

**Glosa:** supressão parcial de valores descritos no documento fiscal (Nota Fiscal/Fatura) a título de eventuais cancelamentos dos bilhetes de passagens ou *vouchers*, na forma estabelecida no item 7 deste Termo de Referência.

**No-Show:** não comparecimento de passageiro no momento de embarque para o voo.

**Reembolso:** excepcionais devoluções da companhia aérea ou do hotel à **CONTRATADA** dos valores de bilhetes de passagens ou de *vouchers* referentes a prestação do serviço de hospedagem (diárias), já deduzido de taxas e multas correspondentes, no prazo e na forma definida no item 7 deste Termo de Referência.

**Remuneração do Agente de Viagem (RAV):** remuneração fixa da empresa de turismo decorrente da prestação dos serviços de assessoramento, cotações, reservas, alterações (remarcações), cancelamentos, emissões de bilhetes/*vouchers* e eventuais reembolsos, excluído o valor da tarifa do bilhete e taxa de embarque e, no caso de hospedagem, o valor do *voucher*, o qual corresponde ao valor da diária mais a taxa de serviço, além de eventuais multas e taxas decorrentes de alterações e cancelamentos.

**Repasse:** valor pago a agência de viagem decorrente das emissões, alterações (remarcações) e cancelamentos, compreendendo os valores das tarifas/diárias, taxas e eventuais multas decorrentes das duas últimas operações.

**Serviço de Alteração:** remarcação de horário de voos e mudanças de trechos ocorridas ou aditamento/supressão de diárias no hotel escolhido, após a emissão dos correspondentes bilhetes de passagens ou *vouchers*.

**Serviço de Assessoria:** prestar auxílio em relação a análise de melhores opções de voos (horários, duração de voos, trechos e preços promocionais) e de hotéis (localização, acomodação e preços promocionais) e demais atividades correlatas para oportunizar a emissão do bilhete ou *vouchers*.

**Serviço de Cancelamento:** cancelamento de voos ou de reservas de hotéis realizadas de acordo com a solicitação formalizada pela **CONTRATANTE**.

**Serviço de Cotação:** emissão de documento detalhado, a ser encaminhado à SEMAD contendo no mínimo 03 (três) opções para escolha de voos ou de hotéis, definidos de acordo com as especificações informadas pela SEMAD, nos moldes estabelecidos no item 6 deste Termo de Referência.

**Serviço de Emissão:** emissões dos correspondentes bilhetes de passagens e *vouchers* de reserva do hotel.

**Serviço de Reserva:** assegurar a disponibilidade do voo ou do hotel escolhido pela **CONTRATANTE**, por determinado período, definido de acordo com a peculiaridade de cada operadora aérea ou do hotel.

**Tarifa:** valor único cobrado pela companhia aérea em decorrência da prestação de serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com o itinerário determinado pelo **CONTRATANTE**.

**Taxa de Embarque:** tarifa aeroportuária cobrada ao passageiro, por intermédio das companhias aéreas.

**Transações (operações):** quantidade estimada de emissões, alterações e cancelamentos decorrentes do serviço de agenciamento de viagem.

**Voo Doméstico:** rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro.

**Voucher:** documento fornecido pela agência de viagem, comprovando a contratação do serviço de hospedagem, contendo os dados do hóspede, datas previstas de chegada e de saída do hotel, tipo de acomodação, quantidade de diárias e valor.

### 4. DA QUANTIFICAÇÃO E COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

#### 4.1 Valor Estimado do RAV:

VALOR TOTAL ESTIMADO							
			Inc. II – Compras Net		Inc. III – Banco de preços		Inc. V – Preço I
Item	Descrição	Quantidade de Transações (A)	Remuneração do Agente de Viagem - RAV (R\$) = (B)	Valor Total Estimado (R\$) = (Ax B)	Remuneração do Agente de Viagem - RAV (R\$) = (B)	Valor Total Estimado (R\$) = (Ax B)	Remuneração do Agente de Viagem - RAV (R\$) = (B)
1	Passagens Aéreas Internacionais - Serviço de emissão de bilhete (assessoria, cotação, reserva e emissão do bilhete)	86			R\$ 0,18	R\$ 15,48	R\$ 0,00
2	Passagens Aéreas Internacionais - Serviço de alteração e cancelamento de bilhete (assessoria, cotação, alteração, reserva, emissão e reembolso)	20			R\$ 0,18	R\$ 3,60	R\$ 0,00
3	Hospedagem Nacional / Internacional - Serviço de reserva de hospedagem (assessoria, cotação, reserva e emissão de voucher)	157			R\$ 0,18	R\$ 28,26	R\$ 0,00
4	Serviço de alteração e cancelamento de reserva de hospedagem (assessoria, cotação, alteração, reserva, emissão de voucher e reembolso)	20			R\$ 0,18	R\$ 3,60	R\$ 0,00
5	Traslado Nacional / Internacional	125			R\$ 0,18	R\$ 22,50	R\$ 0,00
<b>TOTAL</b>							

4.2 Estimado total para as despesas de emissão dos serviços descritos neste Termo de Referência e Requisição de Despesa, conforme tabela abaixo:

Lote Único – Agenciamento de Viagens					
Item	Descrição do Serviço	Quantidade de Transações = (A)	Remuneração do Agente de Viagem (R\$) = B	Valor Médio do Bilhete/Voucher (R\$) = C	Valor Total Estimado (R\$) = (Ax B)+(Ax C)
01	Serviço de emissão de bilhete (assessoria, cotação, reserva e emissão do bilhete) – Passagens Aéreas Internacionais.	86	R\$ 7,56	4.700,00	R\$ 404.850,16
02	Serviço de alteração e cancelamento de bilhete (assessoria, cotação, reserva e emissão do bilhete) – Passagens Aéreas Internacionais.	20	R\$ 3,95	-	R\$ 79,00
03	Serviço de Hospedagem nacional e internacional (assessoria, cotação, reserva e emissão de voucher).	157	R\$ 4,23	R\$ 950,00	R\$ 149.814,11
04	Serviço de alteração e cancelamento Hospedagem nacional e internacional (assessoria, cotação, reserva e emissão de voucher e reembolso).	20	R\$ 3,95	-	R\$ 79,00
05	Traslado Nacional/Internacional	125	8,39	R\$ 400,00	R\$ 51.048,75
<b>Valor Total do RAV (R\$)</b>					<b>R\$ 2.521,02</b>
<b>TOTAL (R\$)</b>					<b>R\$ 605.871,02</b>

4.3 Salienta-se que o valor de cada passagem a ser emitida será limitado ao praticado no site oficial da prestadora do serviço de transporte no momento da compra.

4.4 Os valores definidos neste Termo de Referência são meramente estimativas de viagens a ser realizadas no período de 12 (doze) meses. Destaca-se que os valores referentes aos subitens 2, 4 e 5 da Tabela 1 poderão ser negativos (menor que zero), sendo que o valor proposto será deduzido do pagamento na fatura.

## 5. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

5.5 Estima-se que os gastos anuais com os serviços retro mencionados sejam:

5.5.1 O valor limite estabelecido pelo CONTRATANTE para a aquisição de bilhetes de passagens aéreas em voos domésticos é de R\$ 404.850,16 (quatrocentos e quatro mil, oitocentos e cinquenta reais e dezesseis centavos), para as despesas com diárias em hotéis é de R\$ 149.814,11 (cento e quarenta e nove mil oitocentos e quatorze reais e onze centavos), e para as despesas com RAV é de R\$ 2.521,02 (dois mil quinhentos e vinte e um reais e dois centavos), perfazendo o valor total de R\$ 605.871,02 (seiscentos e cinco mil oitocentos e setenta e um reais e dois centavos).

5.5.2 Os valores descritos no subitem 5.1 do presente Termo de Referência constituem, cada qual em sua categoria (aéreo/hospedagem), o repasse à **CONTRATADA**, sendo essas importâncias informadas meramente estimativas, não cabendo à **CONTRATADA** quaisquer direitos caso esses valores não sejam atingidos durante o prazo de vigência do contrato.

5.5.3 O valor médio do bilhete/*voucher* corresponde ao valor estimado do repasse dividido pela quantidade estimada de transações, não limitando de nenhuma forma os valores das passagens aéreas ou das diárias no hotel, tendo em vista sua utilização exclusiva para se processar a licitação no COMPRASNET.GO.

5.5.4 A ausência de preenchimento dos valores médios dos bilhetes/*vouchers*, respectivamente, nos itens 02 e 04 da planilha deste item (5. Da Tabela de Quantidade e Composição de Custos) do Termo de Referência, é devida em virtude do repasse estar computado nos serviços principais da mesma tabela (itens 01 e 03), e conforme registrado no subitem precedente sua utilização é apenas para se processar a licitação no COMPRASNET.GO.

5.5.5 A **CONTRATADA** perceberá o valor correspondente ao repasse acrescido da Remuneração do Agente de Viagem (RAV), decorrente dos serviços de assessoria, cotação, alteração, reserva e emissão.

5.5.6 A disputa licitatória, especificamente em relação aos itens 01 e 03 da tabela acima, será realizada no Sistema de Gestão de Compras – COMPRASNET.GO levando-se em consideração o valor médio do bilhete/*voucher* acrescido da Remuneração do Agente de Viagem (RAV), não podendo a proposta, em nenhuma hipótese, ser inferior ao valor médio estimado do bilhete/*voucher*, sob pena de desclassificação.

5.5.7 No RAV deverão estar incluídas todas as despesas que influam nos custos, tais como: mão-de-obra, tributos, abatimentos e/ou descontos, encargos (sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e de ordem de classe, etc.) taxas, eventuais custos de transporte e entrega de bilhete/*voucher*, enfim, todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto e demais despesas incidentes.

5.5.8 O valor de cada passagem a ser emitida será limitado ao praticado no site oficial da prestadora do serviço de transporte no momento da compra. Os valores definidos são meramente estimativas de viagens a ser realizadas no período de 12 (doze) meses.

## 6. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1 A execução do serviço deverá ser iniciada após a assinatura do contrato, mediante solicitação formalizada pelo **CONTRATANTE**. O serviço que será prestado pela contratada diz respeito aos serviços de emissão de bilhete (assessoria, cotação, reserva e emissão do bilhete), passagens aéreas nacionais, serviço de alteração e cancelamento de bilhete, de reserva de hotel e por fim o serviço de alteração e cancelamento de reserva de hotel.

6.2 O **CONTRATANTE** encaminhará à **CONTRATADA** documento contendo os dados do gestor do contrato, responsável pelo contato direto com o preposto da **CONTRATADA**, com as seguintes informações: nome, CPF, matrícula, portaria de designação, lotação, telefones de contato e o *e-mail* institucional.

6.3 Identificada a necessidade do serviço, o gestor do contrato encaminhará solicitação à **CONTRATADA**, por *e-mail*, para a prestação dos serviços de assessoria e cotação, contendo as informações necessárias, tais como: data de previsão da viagem e do retorno, tipo de serviço (aéreo/hospedagem), melhor período para a viagem (matutino, vespertino ou noturno), local do evento e tipo de acomodação.

6.4 O gestor do contrato elegerá, juntamente com o **solicitante** que empreenderá a viagem, o voo ou o hotel que melhor atenda a necessidade do **CONTRATANTE**, além de confrontar as cotações remetidas pela **CONTRATADA** com os valores informados no site oficial da companhia aérea ou do hotel.

6.5 Elegida a melhor cotação, o gestor do contrato emitirá a correspondente Ordem de Serviço, contendo todas as informações inerentes a solicitação da viagem. A Ordem de Serviço conterá: seu número sequencial e ano, número do processo e a nota de empenho, objetivo da viagem, tipo do serviço (aéreo/hospedagem), nome e CPF do **solicitante**, número do voo, horário e data prevista ou nome do hotel, endereço, data prevista, tipo de acomodação e outros dados julgados necessários.

6.6 Nos casos de solicitação de hospedagem, o **CONTRATANTE** deverá informar na Ordem de Serviço a necessidade ou não do fornecimento de alimentação, podendo ser café da manhã, meia pensão ou pensão completa, sendo que as eventuais despesas com alimentação, efetuadas sem a devida autorização na Ordem de Serviço, e aquelas relativas ao consumo dos itens do frigobar serão custeadas pelo **solicitante**, no momento do *checkout* no hotel.

6.7 Recebida a solicitação, a **CONTRATADA** encaminhará, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro horas), ou em casos excepcionais, em prazo inferior, conforme determinação do **CONTRATANTE**, no mínimo 03 (três) cotações de voos ou de hotéis para avaliação.

6.8 As solicitações serão feitas conforme demanda do **CONTRATANTE** e, dependendo da necessidade, estas poderão ser feitas inclusive fora do horário de expediente, aos finais de semana e/ou feriados.

6.9 Em caso de necessidade de algum serviço fora do horário de expediente, finais de semana e/ou feriados, ou em caráter de urgência, a **CONTRATADA** poderá atender o requerimento do gestor do contrato, sem o recebimento da solicitação formal, situação que será regularizada posteriormente.

6.10 O preço da passagem ou da diária do hotel deverão estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas ou pelos hotéis, inclusive nas situações de tarifas/diárias promocionais.

6.11 Em caso de desconformidade de valores com o confrontado no site oficial da companhia aérea ou do hotel, o **CONTRATANTE** informará imediatamente à **CONTRATADA**, devendo essa proceder a correção, repassando o valor descrito em tela acrescido apenas das correspondentes taxas.

6.12 A **CONTRATADA** deverá repassar integralmente ao **CONTRATANTE** todos os descontos promocionais concedidos nas passagens aéreas e nos serviços de hotelaria, a qualquer título, sejam tais descontos publicados ou não. Este documento poderá ser feito em forma de desconto especial, desde que já consignado na apresentação de contas para recebimento.

6.13 Anteriormente à emissão do bilhete/*voucher*, o gestor do contrato de agenciamento poderá solicitar, por *e-mail*, o serviço de reserva com vistas a assegurar, até a apresentação da Ordem de Serviço, a disponibilidade do voo ou do hotel escolhido, respeitado o período máximo definido por cada companhia aérea ou do hotel, segundo suas políticas.

6.14 A **CONTRATADA** deverá fornecer os bilhetes de passagens aéreas e Pre Paid Ticket Advide (PTA) de todas as companhias aéreas autorizadas a operar no Brasil, incluindo nos serviços a assessoria, a cotação, reserva, a emissão, a marcação, a remarcação e o apoio ao embarque e desembarque.

6.15 A **CONTRATADA** deverá prestar assessoria para definição do melhor roteiro, horários, frequência de voos (partidas e chegadas), tarifas promocionais à época de emissão dos bilhetes, além de oferecer reserva e/ou pacotes de viagens para eventos, congressos, seminários, workshops, entre outros, onde estejam incluídos passagens e hospedagens, sem custos adicionais.

6.16 Após o recebimento da Ordem de Serviço, a **CONTRATADA** emitirá, no prazo de até 48 (quarenta e oito horas), o bilhete da passagem e/ou *voucher* da reserva do hotel e o encaminhará por *e-mail*. Excepcionalmente, o entregará no local indicado pelo **CONTRATANTE**.

6.17 Identificada a necessidade do alteração do bilhete/*voucher*, o **CONTRATANTE** informará à **CONTRATADA**, por *e-mail*, sendo necessário realizar nova cotação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas ou, em casos excepcionais, em prazo inferior, conforme determinação do **CONTRATANTE**, bem como a emissão de nova Ordem de Serviço.

6.18 Os cancelamentos também deverão ser realizados pelo gestor do contrato mediante a correspondente Ordem de Serviço, excetuando os casos de *no-show*, pela sua natureza superveniente, os quais deverão ser comunicados, imediatamente após a ciência do gestor, à Gerência de Gestão e Finanças, para adoção das devidas providências.

6.19 A alteração e o cancelamento importarão no pagamento da respectiva transação (operação) na forma de Remuneração do Agente de Viagem (RAV), incidindo as taxas e multas correspondentes, não sendo devido à **CONTRATADA**, no caso de alterações, o recebimento de além do RAV correspondente ao serviço de alteração, o pagamento de novo RAV pela emissão de um outro bilhete/*voucher*.

6.20 Após o cancelamento do bilhete/*voucher*, a **CONTRATADA** procederá a solicitação junto à companhia aérea ou o hotel do reembolso do valor correspondente, obedecendo às políticas tarifárias do emitente, informando o **CONTRATANTE** formalmente a dedução de taxas e/ou multas, para desconto em forma de glosa na Nota Fiscal/Fatura correspondente, conforme estabelecido no item 7 deste Termo de Referência.

6.21 Em concordância com o art. 73 inciso I, da Lei 8.666/1993, deverão ser atendidos os critérios de recebimento do objeto, sendo eles:

Art. 73. Executado o contrato, o seu objeto será recebido:

I - em se tratando de obras e serviços:

- a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;
- b) definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 desta Lei.

## 7. DO REEMBOLSO E GLOSA

7.1 A **CONTRATADA** solicitará à companhia aérea ou hotel, no caso de cancelamento, o devido reembolso do valor do bilhete/*voucher*, em até 10 (dez dias) após a sua ciência, já com o abatimento das correspondentes taxas e/ou multas, obedecendo às políticas tarifárias do emitente, informando ao **CONTRATANTE** o valor já descontado.

7.2 A **CONTRATADA** deverá realizar a glosa do devido reembolso do valor do bilhete na fatura seguinte, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da solicitação de cancelamento, deduzidas as multas que porventura sejam cobradas, de acordo com a legislação vigente, informando à **CONTRATANTE** o valor descontado do valor do bilhete, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea.

## 8. DA VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO

8.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura é publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás .

8.2 O contrato poderá ser prorrogado/renovado por igual e sucessivo período, desde que seus valores e condições sejam vantajosos à Administração Pública., limitada a 60 meses, conforme art. 57, II, da Lei 8.666/93.

8.3 A gestão deste contrato ficará a cargo de servidor posteriormente indicado.

8.4 Considerando o Art. 67 da supracitada lei, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

8.5 O gestor do contrato elegerá juntamente com o solicitante que empreenderá a viagem o voo ou o hotel que melhor atenda a necessidade do **CONTRATANTE**, além de confrontar as cotações remetidas pela **CONTRATADA** com os valores informados no site oficial da companhia aérea ou do hotel.

8.6 Elegida a melhor cotação, o gestor do contrato emitirá a correspondente Ordem de Serviço, contendo todas as informações inerentes a solicitação da viagem. A Ordem de Serviço conterá: seu número sequencial e ano, número do processo e a nota de empenho, objetivo da viagem, tipo do serviço (aéreo/hospedagem), nome e CPF do solicitante, número do voo, horário e data prevista ou nome do hotel, endereço, data prevista, tipo de acomodação e outros dados julgados necessários.

8.7 Nos casos de solicitação de hospedagem o **CONTRATANTE** deverá informar na Ordem de Serviço a necessidade ou não do fornecimento de alimentação, podendo ser café da manhã, meia pensão ou pensão completa, sendo que as eventuais despesas com alimentação, efetuadas sem a devida autorização na Ordem de Serviço, e aquelas relativas ao consumo dos itens do frigobar serão custeadas pelo **solicitante**, no momento do *checkout* no hotel.

## 9. DO PAGAMENTO

9.1 Expedida a **Ordem de Serviço**, e após a sua execução conforme estabelecido no Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá protocolizar na Gerência de Compras Governamentais da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – SEMAD a Nota Fiscal/Fatura correspondente.

9.2 Após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura a Chefia de Gabinete/SEMAD procederá a verificação do documento, estando de acordo, atestará a realização do serviço por meio do gestor do contrato. Estando em desacordo, restituirá à **CONTRATADA** a Nota Fiscal/Fatura para correção.

9.3 A **CONTRATADA** deverá apresentar junto à Nota Fiscal/Fatura os comprovantes dos valores de hospedagens e alimentação emitidos pelo próprio hotel, para confirmação dos valores cobrados, bem assim das faturas emitidas pelas companhias aéreas referente às passagens aéreas adquiridas.

9.4 A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal/Fatura, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da efetiva emissão do bilhete de passagem e, no caso dos serviços de hotelaria, após o término da diária no hotel, no mínimo as seguintes informações: identificação do bilhete (número, data de emissão, data da viagem, companhia aérea e trecho) ou do *voucher* relativos aos gastos com hospedagens (diárias) e, quando houver, a alimentação (devidamente especificados).

9.5 Na Nota Fiscal/Fatura deve constar o nome do **solicitante**; valor da tarifa/diária; valor da taxa de embarque ou da taxa equivalente ao serviço de hotelaria; valor bruto da fatura e valor da Remuneração do Agente de Viagem (RAV).

9.6 O **CNPJ** constante na Nota Fiscal/Fatura, respectivamente, deverá ser o mesmo indicado na proposta, na Nota de Empenho e vinculado à conta corrente.

9.7 O pagamento deverá ser efetuado em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação da Nota/Fatura correspondente ao serviço prestado, devidamente atestado pelo setor competente, gestor do contrato.

9.8 A efetivação do pagamento ficará condicionada à comprovação, por parte da **CONTRATADA**, da manutenção de todas as condições habilitatórias exigidas em edital.

9.9 Se a Nota Fiscal/Fatura for apresentada em desacordo ao contrato e/ou irregularidades, ou ainda se a documentação da empresa estiver irregular, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras necessárias a sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

9.10 Nenhum pagamento será efetuado à empresa **CONTRATADA** enquanto estiver pendente de liquidação qualquer de suas obrigações, não podendo este fato ensejar direito de reajuste de preços ou de atualização monetária.

9.11 A contratada deverá emitir a Nota Fiscal em nome do Fundo Estadual do Meio Ambiente – FEMA, **CNPJ, nº. 01.037.124/0001-04**.

## 10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1 Encaminhar a Nota de Empenho emitida pela Gerência de Gestão e Finanças da SEMAD, com todas as informações necessárias, em favor da **CONTRATADA**.

10.2 Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições estabelecidas neste Termo de Referência, e ainda, em consonância com o disposto na Lei Federal nº 8.666/1993 e suas decorrentes alterações, Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Estadual nº 17.928/2012 e Decreto Estadual nº 7.468/2011.

10.3 Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço de agenciamento de viagens.

10.4 Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** ao local da prestação dos serviços, desde que devidamente identificados.

10.5 Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço.

10.6 Encaminhar à **CONTRATADA** a correspondente Ordem de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço de agenciamento, objeto do presente Termo de Referência.

10.7 Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do gestor do contrato de agenciamento.

10.8 Verificar se o serviço prestado, pela **CONTRATADA**, atende todas as especificações contidas neste Termo de Referência.

10.9 Notificar a **CONTRATADA**, formalmente, caso a prestação do serviço esteja em desconformidade com o estabelecido neste Termo de Referência para a sua imediata correção.

10.10 Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

10.11 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços objeto deste Termo de Referência em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**.

10.12 Aprovar as solicitações de emissões de bilhetes de passagens e *vouchers*, alterações e cancelamentos em até 2 (duas) horas antes do prazo de expiração da reserva realizada junto a companhia aérea ou hotel.

10.13 Aferir no site oficial da correspondente companhia aérea ou do hotel os valores relativos aos voos e às diárias, confrontando-os com as cotações encaminhadas pela **CONTRATADA**.

10.4 Efetuar a glosa de parte do valor detalhado na Nota Fiscal/Fatura em virtude de eventuais cancelamentos, em consonância com o estabelecido no item 7 deste Termo de Referência.

10.5 Solicitar à **CONTRATADA** o encaminhamento de documento, subscrito pelo responsável/preposto, informando as políticas tarifárias do emitente do bilhete ou do *voucher* referente a imposição de tarifas e/ou multas em virtude de eventuais alterações e cancelamentos.

10.6 Atestar as Notas Fiscais/Faturas correspondentes à prestação do serviço, por intermédio do gestor do contrato.

10.7 Efetuar o pagamento devido pela execução do serviço, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

#### **11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

11.1 A Contratada deverá ser responsável por todos os itens que contemplam a prestação dos serviços e deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, por mensagem, e-mail e/ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

11.2 Manter ativo seu cadastro no Ministério do Turismo, no programa denominado “CADASTUR – Sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos e Profissionais do Turismo”, conforme determina o Decreto Estadual nº 6.744/2008 e nos termos da Lei Federal nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, e do Decreto Federal nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010.

11.3 Responder, em relação aos seus funcionários, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vales-refeição, vales-transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo.

11.4 Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação.

11.5 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto contratado.

11.6 Encaminhar os bilhetes de passagens ou *vouchers*, por *e-mail*, de acordo com a necessidade e o interesse do **CONTRATANTE**, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento da Ordem de Serviço.

11.7 Efetuar a entrega, excepcionalmente, dos bilhetes de passagens ou *vouchers* em local a ser indicado pelo **CONTRATANTE**, quando fora do expediente ou, se fizer necessário, colocá-los a disposição dos passageiros nas lojas das companhias aéreas ou agências de viagens mais próximas do usuário.

11.8 Prestar o devido auxílio em relação à análise e a definição de melhores opções de voos, especificamente quanto aos horários, roteiros, duração de voos, trechos e preços promocionais, bem assim no que se refere a efetivação de reservas de hotéis quanto à localização, acomodações e preços promocionais.

11.9 Repassar ao **CONTRATANTE** as tarifas/diárias promocionais sempre que oferecidas pelas companhias aéreas ou pelo hotel, observados os regulamentos vigentes à época.

11.10 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE** atendendo prontamente a todas as reclamações.

11.11 Adotar medidas para a prestação do serviço solicitado, observando todas as condições e especificações previamente aprovadas.

11.12 Promover a execução do serviço dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

11.13 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo **CONTRATANTE** referente a prestação do serviço e verificando erros na emissão do bilhete, procedendo a sua substituição.



11.14 Responder e responsabilizar-se por quaisquer danos causados direta ou indiretamente a bens de propriedade do **CONTRATANTE** ou de terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando estes tenham sido ocasionados por seus empregadores/profissionais por ocasião da prestação dos serviços contratados.

11.15 Disponibilizar, periodicamente, ou quando solicitado pelo **CONTRATANTE**, a relação de hotéis os quais tenham parceria para possibilitar as melhores escolhas, com o objetivo de maiores descontos;

11.16 Encaminhar no mínimo 03 (três) cotações de voos ou de hotéis de acordo com a necessidade do **CONTRATANTE**, destacando a opção mais barata dentre as empresas aéreas que atua regularmente no trecho nacional.

11.17 Submeter ao gestor do contrato documento, subscrito pelo responsável/preposto, informando as políticas tarifárias do emitente do bilhete ou do *voucher* referente a imposição de tarifas e/ou multas em virtude de eventuais serviços de alterações e cancelamentos.

11.18 Solicitar, imediatamente após a notificação remetida pelo **CONTRATANTE**, nos casos de eventuais cancelamentos, o devido reembolso do valor do bilhete ou *voucher* junto à companhia aérea ou o hotel.

11.19 Comunicar o gestor do contrato, atempadamente, qualquer anormalidade de caráter urgente, além de prestar os esclarecimentos julgados necessários, os quais possam prejudicar o empreendimento da viagem.

11.20 Arcar às suas expensas com a emissão de um novo bilhete de passagem ou *voucher*, quando da inobservância do estabelecido no subitem 4.35 do presente Termo de Referência.

11.21 Encaminhar ao **CONTRATANTE** a Nota Fiscal/Fatura, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da efetiva emissão do bilhete de passagem e, no caso do serviço de hospedagem, após o término da diária no hotel.

11.22 Providenciar marcações e reservas no mesmo dia em que receber a solicitação;

11.23 Prestar assessoria para definição de melhor roteiro, horários e frequências de voos (partidas e chegadas), tarifas promocionais à época de retirada dos bilhetes e desembaraço de bagagem, oferecer reservas e / ou pacotes de viagens para eventos, como congressos, seminários, workshop, entre outros, onde estejam incluídos para sua hospedagem e traslado, sem outros adicionais para a contratante.

## 12. HIPÓTESES DE RESCISÃO

12.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, conforme artigo 77, da Lei Federal nº 8.666/93.

12.2 Os motivos para rescisão de contrato se darão de acordo com artigos 78 a 80, da Lei Federal nº 8.666/1993.

## 13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

13.1 Nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais.

13.2 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

13.2.1 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho completa, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

13.2.2 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;

13.2.3 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

13.2.4 As penalidades serão obrigatoriamente registradas junto ao CADFOR.

13.2.5 Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

13.2.6 A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente

## 14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1 Não será admitida a subcontratação do objeto.



Documento assinado eletronicamente por **JHENIFFER DOS SANTOS SILVA, Gerente**, em 18/07/2023, às 12:17, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELLE MARTINS DA COSTA, Superintendente em Substituição**, em 18/07/2023, às 15:23, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **49834324** e o código CRC **14953B50**.



Referência: Processo nº 202300017007815



SEI 49834324