

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1) NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

Agenciamento de viagens.

### 2) OBJETO

Contratação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo assessoria, cotação, reserva, emissão, cancelamento, remarcação, reembolso e fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias, nacionais e internacionais, e demais serviços necessários e correlatos, com disponibilização de sistema informatizado de reserva e emissão de passagens aéreas (*selfbooking*), para atendimento a SCPAR, conforme Anexo II.

### 3) ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTIDADES E UNIDADES DE MEDIDA.

Conforme Anexo II.

### 4) JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO.

#### 4.1. Justificativa da contratação:

As viagens nacionais e internacionais realizadas pela SCPAR são levadas em consideração ao novo direcionamento estratégico da SCPAR, com ênfase nas novas iniciativas voltadas para o apoio técnico ao Programa de Parcerias e Investimentos do Estado, bem como para a atração de investimentos produtivos;

Com o intuito de cumprir atividades relacionadas à capacitação, participação em reuniões e visitas técnicas, bem como representação em congressos, conferências e outras demandas, é necessário providenciar transporte para os funcionários da organização. A preferência pelo transporte aéreo em percursos mais longos é justificada pelos benefícios em termos de economia de tempo, segurança do passageiro e custo-benefício associado a essa modalidade de deslocamento.

#### 4.2. Estimativa das quantidades a serem contratadas:

As quantidades foram estimadas levando em conta a média adquirida nos últimos 3 anos, aliadas à nova vocação da SCPAR em 2024, com destaque para as novas atividades propostas, com foco no apoio técnico ao Programa de Parcerias e Investimentos do Estado e na atração de investimentos.

#### 4.3. Levantamento de mercado:

O levantamento de mercado foi realizado através de busca por prestadores do serviço a ser adquirido, assim identificamos que é possível a contratação dos serviços nos moldes solicitados, pois temos um contrato vigente conforme descrição do Anexo II.

Também foi utilizada pesquisa via Banco de preços, conforme demonstrado no processo.

#### **4.4. Descrição da solução como um todo:**

No agenciamento de viagens, a contratação requer que ao ocorrer à demanda SCPAP, a contratada deverá disponibilizar as opções disponíveis no mercado, via site (selfbooking), por e-mail ou telefone, para que a demandante possa optar pela que melhor atenda as necessidades da SCPAP, que levará em conta os aspectos logísticos e financeiros, inclui-se todo serviço de cancelamento, remarcação e outros necessários e inerentes ao agenciamento de passagens. Além disto, todos os serviços correlatos, inclusive seguros para passagens internacionais, deverão ser disponibilizados pela contratada sem custos adicionais (taxa de agenciamento ou comissão), podendo ser através de subcontratação onde quando possível e viável deverá apresentar propostas de três fornecedores distintos para que a SCPAP opte pela mais vantajosa. Ao término do período (mês) a contratada deverá enviar relatório com os serviços realizados, para análise e aprovação da contratante, onde após a aprovação o fornecedor deverá emitir a NF ou documento equivalente com vencimento para 30 dias, após sua emissão.

#### **5) JUSTIFICATIVA PARA A EXIGÊNCIA OU INDICAÇÃO DE MARCA/MODELO, CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE OU DE CARTA DE SOLIDARIEDADE.**

Não se aplica.

#### **6) JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO.**

Conforme a regra específica do artigo 32, III, da Lei federal nº 13.303, de 2016 (Lei das Estatais), a SCPAP deve realizar suas contratações de forma parcelada. Porém, se os valores dos itens da contratação não ultrapassarem R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de compras e serviços não enquadrados como de engenharia, não se aplica necessariamente essa regra do parcelamento do objeto, pois se presume prejuízo em razão da perda da economia de escala.

No caso específico, não atenderia aos princípios da economicidade ou da eficiência realizar diversas contratações com diversos fornecedores para os mesmos objetos ou similares, pois, para cada contrato, há a necessidade de recursos humanos ou materiais na sua fiscalização e gestão, liquidação e pagamento da despesa, envolvendo, conseqüentemente, diversos setores da SCPAP. A adjudicação por item, portanto, geraria outros custos, relacionados a diversos contratos, além de potencializar riscos e dificuldades na gestão de uma pluralidade de contratos autônomos para atendimento de um mesmo objeto.

Registre-se, por fim, que todos os itens foram agregados em lote único que será habitualmente fornecido por empresa do mesmo ramo de atividade, conforme pesquisa prévia realizada na fase de preparação da licitação.



**7) VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (PESQUISA DE MERCADO).**

\*\*\*

**8) REQUISITOS DE CONFORMIDADE DA PROPOSTA E SEU PRAZO DE VALIDADE.**

A proposta dos licitantes deve atender aos requisitos previstos no edital, neste Termo de Referência e anexos e o seu prazo de validade deverá ser de no mínimo **60 (sessenta) dias**, contados da data prevista para a abertura da sessão, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação da SCPAR e aceitação do licitante.

**9) AMOSTRA OU PROVA DE CONCEITO.**

Não será exigida amostra ou prova de conceito.

**10) MODO DE DISPUTA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO.**

Os bens e/ou serviços a serem contratados são classificados como comuns, na forma do art. 32, IV, da Lei federal nº 13.303, de 2016 e dos arts. 5º, IV; 8º, § 5º, ambos do RILC-SCPAR. Será utilizado o procedimento de licitação da SCPAR, conforme art. 51 e seguintes da Lei Federal nº 13.303, de 2016, pois se entende que esse procedimento é o mais adequado e que garante mais segurança jurídica no momento. O modo de disputa será o **aberto** e o critério de julgamento o **maior desconto percentual**, conforme o edital e RILC-SCPAR.

Declaramos, ainda, que os bens a serem adquiridos não são enquadrados como bens de consumo na categoria de luxo, na forma do Decreto estadual nº 2.355, de 2022.

**11) REQUISITOS DE HABILITAÇÃO.**

Os requisitos de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e de capacidade econômica e financeira são aqueles previstos no edital.

Para fins de comprovação da **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**, considerando o objeto da licitação e a legislação vigente, o licitante também deverá apresentar os seguintes documentos:

- a. Comprovar cadastro junto ao Ministério do Turismo;
- b. **Atestado de capacidade técnica** pertinente e compatível com o objeto da licitação, ou seja, deve conter características, quantidades e prazos que demonstrem que o licitante tem condições de executar o objeto descrito no **Anexo II**. O “atestado de capacidade técnica” é uma declaração emitida em papel timbrado (da empresa privada ou órgão público a quem o licitante forneceu produto e/ou prestou serviço), que comprova e atesta que uma empresa forneceu produtos e/ou prestou serviços à outra empresa privada ou pública. Este documento deverá ser assinado pelo representante legal da empresa ou órgão público e deve conter informações sobre a empresa contratada e como se deu o atendimento do que foi contratado.

- c. Comprovar que atua regularmente no mercado de transporte aéreo nacional, mediante a apresentação de declaração expedida pelas seguintes companhias aéreas: Tam Linhas Aéreas S/A, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A e Azul Linhas Aéreas Brasileiras;
- d. Apresentar declaração de que garantirá emissão de passagens rodoviárias junto às principais viações atuantes no Estado de Santa Catarina;
- e. Comprovar registro perante a *Internacional Air Transport Association (IATA)*, reconhecido no Cartório de títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada, ou contrato com consolidadora, que comprove situação regular da licitante no mercado, evidenciando a quais companhias aéreas internacionais está representando;
- f. Na hipótese da licitante não dispor do registro perante IATA, poderá apresentar declaração expedida pelas empresas internacionais de transporte aéreo regular, listadas na página da internet da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, obtida no site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br), traduzidas por tradutor juramentado, se for o caso, comprovando que o licitante é possuidor de crédito direto e está autorizado a emitir bilhetes de passagens aéreas internacionais durante a vigência do contrato.
- g. Apresentar declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com vôos domésticos regulares e das principais companhias aéreas estrangeiras, além dos principais sistemas GDS (*Global Distribution System*) disponíveis no mercado.

Essa(s) solicitação(ões) se justifica(m) em razão da natureza do objeto que está sendo adquirido, bem como para atender à legislação vigente. Por meio dessa(s) exigência(s), a SCPAR terá condições de verificar se o licitante possui a(s) qualificação(ões) e aptidão(ões) necessária(s) para a comercialização do objeto desta licitação.

**Observação:**

No momento da assinatura deste contrato, a contratada deverá entregar à SCPAR foto da fachada da sede da empresa e relação dos sócios-proprietários com o número de Cadastro de Pessoa Física (CPF), em cumprimento à Lei estadual nº 17.983, de 2020.

**12) TRATAMENTO DIFERENCIADO A ME/EPP (ENTIDADES PREFERENCIAIS).**

**AMPLA PARTICIPAÇÃO:**

O lote será aberto à ampla participação, justificada pelo valor, e o objeto não permite reserva de

cota, o objeto **não possui natureza divisível** e com valor referencial superior a R\$ 80.000,00, não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar, visto que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas de pequeno porte não é vantajoso para a SCPAR, além de representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado.

### 13) CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO/PAGAMENTO.

Os pagamentos devem ser efetuados **mensalmente**, no prazo de até **30 (trinta) dias**, após apresentação e validação da fatura ou relatório de todos os serviços prestados no mês, devendo o **CONTRATADO** apresentar a nota fiscal eletrônica, fatura ou documento equivalente, bem como as certidões de regularidade com o INSS, FGTS e Fazenda Pública do Estado de Santa Catarina, observadas as condições do edital e contrato. A data do pagamento será realizada conforme cronograma da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina.

### 14) CRITÉRIOS DE REAJUSTE.

**Reajuste:** Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação do **CONTRATADO**, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, caso haja prorrogação, aplicando-se o índice IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, na forma dos artigos 141 e seguintes Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR.

**Reequilíbrio econômico-financeiro:** ocorrendo fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, o preço da contratação poderá ser revisado na forma do artigo 146 a 147 do RILC-SCPAR. Caberá ao **CONTRATADO** demonstrar, por meio de requerimento fundamentado acompanhado da apresentação de planilha de custos (da época da proposta e da situação atual) e documentação comprobatória correlata que demonstra que a contratação se tornou inviável nas condições inicialmente pactuadas.

### 15) REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OU FORMA DE FORNECIMENTO. DOS BENS

O regime de execução dos serviços será o de empreitada por preço unitário.

A forma de fornecimento será parcelada conforme necessidade da Contratada.

### 16) VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO.

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da assinatura deste, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme previsto no art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

A alteração da contratação ou prorrogação dos prazos informados, observará as normas dos

artigos 133 a 147 do RILC-SCPAR.

**17) GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (FIANÇA BANCÁRIA, SEGURO-GARANTIA, CAUÇÃO EM DINHEIRO).**

Não se aplica.

**18) GARANTIA E/OU VALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS, ASSISTÊNCIA. TÉCNICA E SUPORTE TÉCNICO.**

Os prazos de garantia dos produtos deverão seguir as normas ditadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

**19) CLÁUSULAS CONTRATUAIS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

As cláusulas contratuais são aquelas previstas no contrato, no Anexo II, ordem de serviço ou fornecimento, e as disposições deste Termo de Referência, documentos indissociáveis entre si.

Pelo descumprimento total ou parcial do contrato ou cometimento de quaisquer infrações previstas no **artigo 163 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR**, edital e Termo de Referência, conforme o caso, serão aplicadas penalidades ao **CONTRATADO** previstas no Edital e no contrato, em especial:

- a) **advertência;**
- b) **multa moratória de 0,33%** por dia de atraso, na entrega do objeto, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente (ou seja, somente sobre a parte não entregue/executada em atraso), até o limite de **9,9%** sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;
- c) **multa compensatória**, no caso de **inexecução parcial**, nunca superior a **20% (vinte por cento)** sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;
- d) **multa compensatória** no caso de **inexecução total**, nunca superior a **30% (trinta por cento)** sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato e
- e) **suspensão temporária** de licitar e contratar com a SCPAR, por **até 2 (dois) anos**.

Os prazos, percentuais e procedimentos para a aplicação das penalidades são aqueles previstos nos **artigos 161 a 173 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR**, os quais integram esse Termo de Referência para todos os efeitos.

**20) INDICAÇÃO DA FONTE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.**

Fonte de recursos próprios.

**21) GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E INDICAÇÃO DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO.**

A empregada Bruna Eva Morais dos Anjos, matrícula 00126-0, será a **gestora do contrato**.

A empregada Ana Salles Eiras, matrícula 00282-8, será a **fiscal do contrato**, responsável por acompanhar e fiscalizar o recebimento dos materiais/serviços constantes neste processo.

As atribuições do gestor de contratos e do fiscal de contratos, os procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato são aqueles estabelecidos nos **artigos 151 e 152 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR**.

Os empregados designados a fiscalizar a contratação declaram que **não estão impedidos** de exercer essa função, conforme art. 150, § 9º, do RILC-SCPAR, devendo comunicar ao gestor do contrato qualquer situação superveniente que altere essa condição.

Ciente.

(documento assinado digitalmente)

Bruna Eva Morais dos Anjos

Matrícula 00126-0

Função: Secretária de Governança Corporativa

**Gestora do Contrato**

(documento assinado digitalmente)

Ana Salles Eiras

Matrícula 00282-8

Função: Assessora

**Fiscal do Contrato**

## 22) PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU EXECUÇÃO.

No início da contratação, a partir do envio da Autorização de Fornecimento (AF) o fornecedor deverá disponibilizar todo o sistema em pleno funcionamento em **até 10 dias**, devendo o prazo ser rigorosamente cumprido, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR e **item 19** deste Termo de Referência.

No momento da entrega, os produtos/serviços serão recebidos provisoriamente para posterior verificação e comprovação da conformidade com a especificação contida no edital (e seus anexos) e contrato, sua qualidade, eficiência e operatividade. Após a verificação da qualidade e especificação dos produtos/serviços, será feito o recebimento definitivo que poderá **ocorrer em até 02 (dois) dias após o termo de recebimento provisório**, aplicando-se as regras de recebimento do objeto previstas nos artigos 148 a 149 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da SCPAR.

**A SCPAR receberá a execução dos serviços:**

- máximo 4 horas para a cotação e mais 4 horas para a emissão das passagens aéreas;
- máximo 4 horas para a cotação e mais 8 horas para a emissão das passagens rodoviárias.

Os prazos acima começam a partir da solicitação, do Fiscal, do Gestor ou do Empregado SCPAR previamente autorizado, por qualquer meio (sistemas, e-mail, telefone, aplicativo de conversas).

Os prazos acima poderão ser prorrogados a critério da SCPAR, observados os artigos 136 e 148 do RILC-SCPAR, e não afasta a garantia ou o dever de o contratado corrigir eventuais irregularidades.

A SCPAR rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento de produtos ou execução de serviços caso seja constatado que estão em desacordo com o contratado, obrigando-se o **CONTRATADO** a promover sua substituição sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se, ainda, à cobrança de custas de depósito e à aplicação de eventuais sanções administrativas, conforme o caso (artigo 12 do Anexo I do Decreto estadual nº 2.617, de 2009).

Vencido o prazo para entrega ou da execução do serviço sem o cumprimento da obrigação, será enviado ao **CONTRATADO** comunicado, por escrito, concedendo um prazo de **5 (cinco) dias** para regularização da sua obrigação. Após este prazo a empresa estará sujeita às sanções previstas na Lei das Estatais e RILC-SCPAR.

### 23) LOCAL DE ENTREGA E/OU EXECUÇÃO.

Os produtos e materiais ou serviços listados no Anexo II e neste Termo de Referência deverão ser entregues/executados nos seguintes endereços, com todas as despesas pagas pelo **CONTRATADO**, conforme especificado na Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço, conforme o caso:

SCPAR – SEDE

Rodovia SC 401 – Km 5 – nº 4600 – Bloco 4 – 2º piso

CEP: 88.032-005 – Florianópolis-SC

Fone: (48) 3665-3200

e-mail: gisele@scpar.sc.gov.br

### 24) SUBCONTRATAÇÃO .

**Será permitida a subcontratação parcial** do objeto, desde que observadas as seguintes condições e limite:

1. A subcontratação será permitida para parcelas menos relevantes do objeto, nos moldes estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU), ou seja, **até 05% (cinco por cento)** do objeto total contratado, ou seja, **a subcontratação será permitida para os serviços correlatos para atender o objeto total**. Nesse caso, deverão ser cumpridas todas as exigências técnicas exigidas para o fornecimento dos serviços pela subcontratada.

2. A subcontratação não exime o **CONTRATADO** das obrigações e responsabilidades decorrentes da contratação.

3. O **CONTRATADO** responderá por todos os atos da subcontratada.
4. As empresas subcontratadas serão pagas diretamente pelo **CONTRATADO**.
5. Em nenhuma hipótese será permitido que o **CONTRATADO** solicite ou exija da empresa subcontratada, comissionamento em benefício próprio ou de terceiros, para que a mesma possa prestar os serviços. Caso seja comprovado o ato ilícito praticado pelo **CONTRATADO**, a SCPAR aplicará as penalidades previstas neste contrato.
6. **Deve a subcontratada possuir a qualificação técnica exigida no item 11**, sob pena de rescisão contratual e aplicação de penalidades, conforme item 19 deste termo de referência, os documentos referentes a este item deverão ser apresentados no momento da assinatura do contrato.
7. É **proibida** a subcontratação de empresa que tenha participado do presente pregão, conforme artigo 78 da Lei federal nº 13.303, de 2016.

## 25) CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição, tais como:

- a) racionalização de uso de substâncias potencialmente tóxico-poluentes;
- b) substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- c) treinamento/capacitação periódicos dos seus empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;
- d) recolhimento e o adequado descarte originário da contratação, sem qualquer ônus para a SCPAR, recolhendo-os aos pontos de coleta ou centrais de armazenamento, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada.

## 26) MATRIZ DE RISCOS.

Conforme Anexo II.

## 27) RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS.

Possibilitar tanto a diretoria como os técnicos a possibilidade de viagens pela SCPAR, essas sempre voltadas a busca de novas parcerias e atração de investimentos, visando à execução de tarefas ligadas à capacitação, investimentos, participação em congressos, conferências, reuniões técnicas e demais demandas, estas que são imprescindíveis a representação institucional junto a diversos órgãos e instituições ligadas ao mesmo segmento, possibilitando ou fortalecendo parcerias que fomentam o desenvolvimento ligado à infraestrutura do Estado de Santa Catarina.

## 28) RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA.

(documento assinado digitalmente)

Gisele de Faria

Matrícula 00092-2-01

Função: Chefe do Setor Administrativo

### 29) **RESPONSÁVEIS PELA APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA E CONCLUSÃO SOBRE A VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.**

Aprovo o presente Termo de Referência, pois se **encontra de acordo com as necessidades apresentadas**. Além disso, o posicionamento conclusivo é pela **viabilidade** e razoabilidade da contratação.

(documento assinado digitalmente)

**Jeferson Machado**

Matrícula 00037-0

Diretor de Gestão e Finanças

### 30) **GARANTIA DE ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA PELA AUTORIDADE COMPETENTE.**

No exercício da função de ordenador de despesas, declaro que a contratação preenche os requisitos dos incisos I e II do art. 167 da Constituição Federal de 1988 e arts. 16 a 17 da Lei de Responsabilidade Fiscal, uma vez que há dotação orçamentária suficiente para a cobertura da despesa que se pretende realizar, para o corrente exercício, conforme objeto, valor estimado e rubricas orçamentárias indicadas neste Termo de Referência. Assim sendo, a despesa tem adequação orçamentária e financeira com a lei orçamentária anual e compatibilidade com o plano plurianual e com a lei de diretrizes orçamentárias. Declaro, ainda, que estou de acordo com o presente Termo de Referência, inclusive quanto a necessidade da contratação, motivo pelo qual **aprovo**.

(documento assinado digitalmente)

**Jeferson Machado**

Matrícula 00037-0

Diretor de Gestão e Finanças

**Lote 01 – Agenciamento de viagens**

ITEM	SERVIÇO	A	B	C	D	E
		Qtde estimada	Valor referência desconto mínimo sobre o valor do bilhete	Valor anual estimado	Valor mínimo de desconto  (= c x b)	Valor anual estimado c/ o desconto  (= c - d)
1	Passagens aéreas nacionais/internaci onais.	120				
2	Passagens rodoviárias.	10				
<b>Total passagens Aéreas + rodoviárias</b>		<b>130</b>				

**Cotar valor unitário, percentual e total do lote**

a) A disputa da etapa de lances será realizada pelo “**Maior Desconto Percentual**”.

Além disso, os percentuais de desconto deverão de ser de até duas casas decimais;

b) Os percentuais de desconto serão aplicados sobre o valor dos bilhetes de passagens emitidos durante toda a execução do Contrato.

c) Por se tratar de mera estimativa de gastos, o valor indicado não se constitui, em hipótese alguma, compromisso futuro entre as partes, razão pela qual não poderá ser exigido nem considerado como valor para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da contratante, sem que isso justifique qualquer indenização à CONTRATADA.

Para um período de 12 (doze) meses, o valor total estimado para o objeto desta licitação é de R\$ **xxxx**, compreendendo a remuneração da agência de viagens e repasses para as empresas de transporte aéreo e rodoviário, não computado o desconto mínimo a ser aplicado.

**1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS**



**1.1.** Observar as normas a que está sujeita a atividade de agendamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias, além de seguro de assistência em viagem internacional;

**1.2.** Executar os serviços dentro dos padrões estabelecidos pela SCPAR, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula ou condições constantes neste Termo de Referência;

**1.3.** Disponibilizar sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens aéreas, e apresente, de forma imediata, para cada solicitação de passagem aérea, cotação de todas as empresas que realizam o trecho solicitado, indicando o menor preço;

**1.4.** Na emissão de bilhetes rodoviários, sempre que existir mais de uma empresa de transporte que realize o trecho solicitado, a licitante deverá apresentar, em até 4 (quatro) horas, as respectivas cotações solicitadas pela contratante;

**1.4.1.** 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 será glosada pelo CONTRATANTE.

**1.5.** Responsabilizar-se pela execução e eficiência dos serviços de cotação, reserva, emissão e entrega das passagens solicitadas, no prazo previsto, bem como, quaisquer danos decorrentes destes serviços causados à contratante ou a terceiros;

**1.6.** Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados, a partir de solicitação do CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (duas) horas, podendo ser prorrogado mediante justificativa ao gestor;

**1.7.** Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação do CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (duas) horas, podendo ser prorrogado mediante justificativa ao gestor;

**1.7.1.** Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e

**1.7.2.** Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor da Contratante, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação.

**1.8.** Assegurar a economicidade durante toda a vigência do contrato, repassando integralmente à Contratante todas as vantagens que se associem a cortesias, tarifas promocionais ou reduzidas, horários e itinerários menos onerosos para a SCPAR, e todos os demais benefícios obtidos junto às empresas de transporte;

**1.9.** Capacitar empregados indicados pela Contratante para operacionalização do sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens, sempre que necessário, sem custos adicionais, sendo este treinamento entendido como a completa instrumentalização do gestor na operação do sistema;

**1.10.** Cancelar os bilhetes emitidos e não utilizados, de acordo com normas específicas das agências reguladoras e das empresas de transporte de passageiros;

**1.11.** Reembolsar o valor das passagens emitidas e não utilizadas, deduzidos os valores referentes às eventuais taxas e multas cobradas pelas empresas de transporte;

**1.12.** Zelar pela eficiência na emissão de bilhetes de passagens, evitando atrasos nas viagens solicitadas pela Contratante, por ineficiência dos serviços prestados;

**1.13.** Disponibilizar serviço de plantão de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes dos serviços prestados, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolem os dias úteis e horários comerciais;

**1.14.** Nos deslocamentos internacionais, a CONTRATADA deverá 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;

**1.15.** Prestar, nas viagens internacionais dos empregados, a título de assessoria, informações relativas à locomoção;

**1.16.** Orientar e realizar cotações para a contratação de seguro-viagem, quando se tratar de deslocamento internacional, sem custos adicionais;

**1.16.1.** Providenciar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação pelo contratante, cotação em companhia seguradora, para aprovação do custo e autorização da emissão pelo CONTRATANTE, de seguro de assistência médica por acidente ou enfermidade, incluindo despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

**1.16.1.1.** Cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbito, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro; e

**1.16.1.2.** Cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

**1.16.2.** As coberturas oferecidas deverão observar, minimamente, os valores abaixo, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independentemente do destino da viagem:

**1.16.2.1.** Assistência médica (despesas médico/hospitalares) por Acidente ou Enfermidade (por evento): EUR 30.000,00;

**1.16.2.2.** Assistência/despesas farmacêuticas (por evento): EUR 150,00;

**1.16.2.3.** Assistência odontológica (por evento): EUR 150,00.

**1.16.3.** O CONTRATADO deverá encaminhar ao CONTRATANTE a apólice de seguro, juntamente com a comprovação da contratação da melhor cotação, mediante apresentação de pelo menos 3 (três) cotações, no prazo de 24 horas, contado da autorização da emissão pelo CONTRATANTE.

**1.16.4.** Na impossibilidade de 3 (três) cotações, deverá ser apresentada justificativa que deverá ser aprovado pelo gestor do contrato.

**1.17.** Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

**1.18.** Ser responsável por todos e quaisquer impostos, taxas e contribuições fiscais, inclusive os de natureza previdenciária, trabalhista ou civil, bem como encargos de qualquer natureza, decorrentes da execução do contrato;

**1.19.** A licitante deverá indicar 1 (um) funcionário como preposto para manter contato direto com a contratante e manter o número suficiente de funcionários habilitados para o atendimento do objeto do contrato;

## **2. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RESERVA E EMISSÃO DE PASSAGENS AÉREAS**

**2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado de reserva e emissão de passagens aéreas (selfbooking), cuja solução atenda todos os requisitos listados a seguir:

**2.1.1.** Possuir como fonte de consulta, no mínimo, o webservice/API das seguintes empresas aéreas: LATAM, GOL, AZUL e também os principais sistemas GDS (*Global Distribution System*) ou CRS (*Central Reservation System*), tais como Amadeus, Reserve, Sabre e TMS (*Travel Management System*), sem ônus adicionais para a Contratante;

- 2.1.2.** Possibilitar a reserva e emissão de voos em múltiplas companhias aéreas, inclusive GDS e não GDS, em uma mesma solicitação;
- 2.1.3.** Permitir condições diferenciadas nas transações, por meio da inserção de *tour codes* para definição de parâmetros estabelecidos em acordos corporativos de desconto firmados entre a Contratante e as empresas aéreas (por exemplo, escalonando o percentual de desconto de acordo com o tipo de tarifa ou alterando conforme o itinerário);
- 2.1.4.** Funcionar por meio de internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso, com armazenamento criptografado pelos usuários;
- 2.1.5.** Ter todas as interfaces do buscador acessíveis pelos navegadores Internet Explorer, Firefox e Chrome, permitindo consultas e transações através de Web Service.
- 2.1.6.** Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários cadastrados com diferentes níveis de acesso:
- 2.1.6.1.** *Grupo de Usuários Solicitantes* – formado por funcionários designados pela Contratada com atribuição exclusiva de solicitar cotação e reserva de bilhetes;
- 2.1.6.2.** *Grupo de Usuários Aprovador* – formado por funcionários designados pela Contratada com atribuição de autorizar ou não a emissão das passagens solicitadas;
- 2.1.6.3.** *Grupo de Usuários Gestor* – formado por funcionários designados pela Contratada, permitir qualquer tipo de consulta, solicitação e aprovação, além de emissão de relatórios;
- 2.1.7.** O sistema deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes itens a serem informados na resposta ao serviço de reserva de passagem: nome do passageiro, da empresa de transporte, itinerário com escalas e conexões, dia e hora da viagem, motivo da viagem, localizador, valor da passagem, valor do desconto e taxa de embarque;
- 2.1.8.** Permitir a visualização das opções disponibilizadas por todas as empresas de transporte aéreo para o trecho e o dia solicitados, destacando a tarifa mais barata, com possibilidade de ordenação dos resultados pela duração do voo e pela tarifa;
- 2.1.9.** No caso da reserva efetuada pelo usuário não ser a tarifa mais barata, o sistema deverá possuir campo específico para que o usuário justifique a opção;
- 2.1.10.** Permitir ao usuário aprovador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem;
- 2.1.11.** Permitir que os usuários (solicitantes, aprovadores e agência) visualizem as pendências e recebam, via e-mail, notificações das pendências a serem resolvidas para conclusão do processo de aquisição da passagem;
- 2.1.12.** Permitir o envio de notificações ao solicitante quanto à negativa de aprovação da emissão do bilhete (realizada pelo aprovador), ou o fornecimento do número do localizador nos casos em que ocorrer a aprovação do bilhete;
- 2.1.13.** Permitir a visualização das regras tarifárias definidas, pelas empresas aéreas, quanto à emissão dos bilhetes;
- 2.1.14.** O sistema deve dispor de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo absoluto sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados;
- 2.1.15.** O sistema deverá estar disponível para acesso 24h (vinte e quatro horas), durante 7 (sete) dias por semana. Em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por e-mail. As requisições deverão ser registradas no sistema de gestão de passagens em um prazo de 01 (um) dia útil a contar da solicitação de emissão do bilhete;
- 2.1.16.** O sistema informatizado deverá ser a principal ferramenta de comunicação entre a agência e a Contratante;
- 2.2.** Disponibilizar acesso via web à Contratante, para emissão de relatórios, em



GOVSC

formato CSV, XLS e TXT, que possibilitem o gerenciamento de informações, a partir do seguinte escopo:



Parcerias & Negócios Estratégicos

- 2.2.1.** Relatório de acompanhamento financeiro por órgão e entidade contratante, contendo o número da fatura, data da emissão das passagens, nome dos passageiros, empresa de transporte, trecho, valor;
- 2.2.2.** Relatório analítico, contemplando o conjunto de órgãos e entidades contratante, contendo: data da emissão da passagem, empresa de transporte, trecho, menor tarifa, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor para marcação de assento, valor para despacho de bagagem, taxa por transação ou desconto sobre tarifa, valor líquido;
- 2.2.3.** Relatórios individuais e gerais contendo: quantidade e gastos com passagens por viajante; por empresas de transporte; por trechos; por valores pagos por trecho; tempo entre a solicitação, a reserva e a emissão do bilhete; frequência da não utilização de bilhetes (cancelamentos, no-show, reembolsos); cruzamento entre todos esses dados de acordo com a necessidade e visualização gráfica dos resultados.
- 2.2.4.** Relatório de reembolsos por órgão com volumes definidos por período ou por bilhete individual.
- 2.2.5.** Planilha de acompanhamento mensal, informando quanto a Contratante comprou, pagou e o débito do mês, se houver.
- 2.2.6.** Relatório que evidencie número de passagens e volume financeiro emitido por fornecedor.
- 2.2.7.** Relatório que informe número de passagens e volume financeiro emitido, com informações referentes ao valor da passagem e tarifas de forma distinta.
- 2.2.8.** Relatório, por órgão, referente ao montante economizado ponderando a passagem adquirida em função da mais barata; e de tarifa mais barata, considerando duas horas antes e duas horas depois à tarifa que foi adquirida;
- 2.2.9.** O sistema deve fornecer relatórios e gráficos, por órgão, considerando os prazos de antecedência da emissão da passagem em relação à data da viagem;
- 2.2.10.** Processar relatório de emissão de gases, por trecho percorrido, referente ao transporte aéreo (agenda ambiental);

### **3. DO PAGAMENTO**

- 3.1.** Enviar, até o 5º dia útil de cada mês, os seguintes documentos referentes aos serviços prestados no mês anterior, cujo envio será condição para pagamento pela contratante:
  - 3.1.1.** Requisições emitidas pela Contratante e bilhetes emitidos:
    - 3.1.1.1.** Passagem aérea - com identificação do usuário, número do voo, localizador, valor do bilhete e das taxas, itinerário e cia aérea;
    - 3.1.1.2.** Passagem rodoviária – com identificação do usuário, localizador, valor do bilhete e das taxas, itinerário e viação;
  - 3.1.2.** Fatura com detalhamento da composição do valor total cobrado, indicando separadamente:
    - 3.1.2.1.** Valores referentes à taxa de remuneração do agente de viagem, separadamente por item de serviço: passagens aéreas e passagens rodoviárias;
    - 3.1.2.2.** Valores referentes aos repasses dos bilhetes de passagem:
      - 3.1.2.2.1.** Passagem aérea: discriminar os valores referentes a tarifa, multa, taxa de embarque, despacho de bagagem, marcação de assento, separadamente por companhia aérea e por voo doméstico e internacional;
      - 3.1.2.2.2.** Passagem rodoviária: discriminar os valores referentes a tarifa, taxa de embarque, separadamente por viação;
    - 3.1.2.3.** Valores referentes aos reembolsos, separadamente por companhia aérea ou



empresa de transporte rodoviário;



3.1.2.5. Valores referentes aos repasses de seguro viagem;

3.1.2.6. Valores de eventuais créditos.

3.1.2.7. Faturas/notas fiscais emitidas pelas companhias aéreas e viagens, conforme requisições da Contratante.

3.2. A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não CONTRATADAS.

3.3. Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

3.4. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

3.5. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

3.6. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante teste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

3.7. Na aquisição de passagens com tarifas promocionais ou reduzidas, o pagamento será efetuado de acordo com os preços e as condições estabelecidos nas respectivas promoções, sujeitando-se a Contratante às condições de mercado.

3.8. Os preços das passagens aéreas e terrestres nacionais e internacionais, serão aqueles praticados pelo mercado durante a vigência do contrato, observado o número do voo e itinerário no caso de passagens aéreas, o itinerário no caso de passagens terrestres, com incidência do percentual de desconto definidos na licitação, considerando-se inclusive eventuais acordos corporativos de desconto com empresas de transporte.

3.9. O preço das passagens aéreas e terrestres observará o preço praticado por ocasião da emissão do respectivo bilhete.

3.10. O valor pago pela Contratante à CONTRATADA por cada bilhete aéreo emitido será:

3.10.1. Para as passagens aéreas, o valor a ser pago resulta da aplicação do índice de desconto ofertado sobre o bilhete, conforme a fórmula indicada a seguir:

$$\text{VALOR FINAL DE PASSAGENS AÉREAS} = \text{Valor do bilhete} - (\text{Valor do bilhete} * \text{percentual de desconto})$$

5.10.2 Para as passagens rodoviárias, o valor a ser pago corresponde ao valor da tarifa cobrada para os deslocamentos, subtraindo-se o resultado da aplicação do índice de desconto ofertado sobre aquele valor, conforme fórmula indicada a seguir:

$$\text{VALOR TOTAL DE PASSAGENS RODOVIÁRIAS} = (\text{Valor do bilhete}) - (\text{Valor do bilhete} * \text{percentual de desconto})$$

5.11 Os demais serviços prestados pela agência CONTRATADA não são considerados transação e, portanto, não serão remunerados.

5.12 Qualquer tributo ou encargo são responsabilidade da contratada, caso existam Notas Fiscais emitidas pelos prestadores de serviço contra a SCPAR estas deverão ser encaminhadas a SCPAR no máximo 1 dia após sua emissão e que qualquer multa ou encargo originado pelo não recebimento das Notas Fiscais será responsabilidade da

## 6 DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

OBRIGAÇÃO CONTRATUAL INFRINGIDA	GRAVIDADE DA INFRAÇÃO
Observar as normas a que está sujeita a atividade de agenciamento de viagens, especialmente quanto ao fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias, além de seguro de assistência em viagem internacional;	1
Executar os serviços dentro dos padrões estabelecidos pela SCPAR, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula ou condições constantes neste Termo de Referência;	2
Disponibilizar sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens aéreas, e apresente, de forma imediata, para cada solicitação de passagem aérea, cotação de todas as empresas que realizam o trecho solicitado, indicando o menor preço;	3
Responsabilizar-se e zelar pela execução e eficiência dos serviços de cotação, reserva, emissão e entrega das passagens solicitadas, no prazo previsto, evitando atrasos nas viagens solicitadas pela Contratante, por ineficiência dos serviços prestados, bem como, quaisquer danos decorrentes destes serviços causados à contratante ou a terceiros;	2
Adotar as medidas necessárias para o cancelamento de passagens e/ou não utilizados, a partir de solicitação do CONTRATANTE, de acordo com normas específicas das agências reguladoras, das empresas de transporte de passageiros e Reembolsar o valor, deduzidos os valores referentes às eventuais taxas e multas cobradas pelas empresas de transporte;	2
Substituir passagens (remarcação) quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, mediante solicitação do CONTRATANTE.  I. Quando houver aumento de custo – emitir ordem de débito pelo valor complementar; e II. Quando houver diminuição de custo – emitir ordem de crédito a favor da Contratante, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da notificação;	1
Assegurar a economicidade durante toda a vigência do contrato, repassando integralmente à Contratante todas as vantagens que se associem a cortesias, tarifas promocionais ou reduzidas, horários e itinerários menos onerosos para a SCPAR, e todos os demais benefícios obtidos junto às empresas de transporte;	2
Inserir <i>tour codes</i> no sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens aéreas, ou seja, garantir a parametrização de descontos em transações envolvendo companhias aéreas com as quais a SCPAR detenha ou venha a estabelecer acordos corporativos de desconto ou instrumento equivalente, repassando integralmente à Contratante todos os benefícios advindos do acordo;	3
Capacitar empregados indicados pela Contratante para operacionalização do sistema de gerenciamento do processo de reserva e emissão de passagens, sempre que necessário, sem custos adicionais;	1
Disponibilizar serviço de plantão de atendimento 24 (vinte e quatro) horas, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes dos serviços prestados, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolam os dias úteis e horários comerciais;	1
Nos deslocamentos internacionais, a CONTRATADA deverá 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;	1

Orientar e realizar cotações para a contratação de seguro-viagem, observando as coberturas mínimas, quando se tratar de deslocamento internacional, sem custos adicionais, enviando a apólice em até 24 horas, contando da autorização da emissão pelo CONTRATANTE.	1
Quando da execução do contrato, a CONTRATADA deve prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados, obrigando-se a atendê-los prontamente, bem como dar ciência à Contratante, imediatamente e por e-mail, de qualquer anormalidade que verificar;	1
Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;	2
Prestar os serviços nas condições e prazos estipulados neste TR, edital, e demais instrumentos relacionados a esta licitação;	1
Ser responsável por todos e quaisquer impostos, taxas e contribuições fiscais, inclusive os de natureza previdenciária, trabalhista ou civil, bem como encargos de qualquer natureza, decorrentes da execução do contrato;	1
Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos, físicos ou materiais, causados à Contratante ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução dos serviços;	2
A licitante deverá indicar 1 (um) funcionário como preposto para manter contato direto com a Contratante e manter o número suficiente de funcionários habilitados para o atendimento do objeto do contrato;	2
Não será admitida a inserção de qualquer taxa de serviço (fee, alteração de política de viagem, acordo comercial ou equivalente) por parte da agência CONTRATADA, sem a respectiva autorização da SCPAR, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das penalidades definidas na legislação e normas reguladoras do Estado de Santa Catarina;	3
Enviar, até o 5º dia útil de cada mês, os documentos referentes aos serviços prestados no mês anterior, cujo envio será condição para pagamento pela contratante;	1

**6.1** Havendo descumprimento parcial ou total da obrigação, fica a CONTRATADA sujeita às penalidades conforme descrição da tabela abaixo:

<b>TABELA DE INFRAÇÕES</b>	
<b>GRAU</b>	<b>SANÇÃO</b>
<b>1</b>	Advertência por escrito, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, edital e contrato. Se houver reincidência da infração de mesma natureza, a CONTRATADA estará sujeita à multa no percentual da pena de natureza média.
<b>2</b>	Multa de 3% do valor da fatura referente ao mês em que for detectada a ocorrência, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, edital e contrato. Se houver reincidência da infração, estará sujeita à multa correspondente ao dobro da infração aplicada anteriormente.
<b>3</b>	Multa de 5% do valor da fatura referente ao mês em que for detectada a ocorrência, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, edital e contrato. Se houver reincidência da infração, estará sujeita à multa correspondente ao dobro da infração aplicada anteriormente e suspensão.

## MATRIZ DE RISCOS

Categoria do risco	Causa do risco	Evento de risco (levando a)	Consequência do risco	Probabilidade	Impacto	Px I	Ação a ser tomada para aceitar / evitar / transferir / mitigar o risco	Responsável (alocação do risco)
Financeiro	Não cancelar bilhete passagem, após solicitação da Contratante	Após solicitação da Contratante, a contratada por erro ou descuido não efetivar o cancelamento.	Cobrança indevida de bilhetes não usadas	1	3	3	Manter quadro de funcionários suficientes para pronto atendimento e agilidades das demandas da contratante.	Contratada
Financeiro	Emissão de bilhete passagem por pessoa não autorizado pela Contratante	Emitir passagens por solicitação de pessoas não indicadas ou autorizadas pela contratante	Cobrança de passagens sem devida autorização ou ciência da Contratante	1	2	2	Manter atualizado os dados e pessoas autorizadas pela contratante, solicitar autorização da contratante (gestor do contrato) em caso de dúvidas.	Contratada
Financeiro /operacional	Erro na emissão do bilhete	Encaminhar erroneamente, por descuido ou pela contratante os dados do passageiro para companhia aérea ou hotel.	Cobrança de reemissão de bilhete e/ou cancelamento de passagens.	1	1	1	Ter formulário específico para preenchimento das solicitações, em caso de erro pela contratante comunicar imediatamente e auxiliar na resolução.	Compartilhado

Probabilidade	Impacto
<input type="checkbox"/> 1 – Baixa (entre 0% a 35%)	<input type="checkbox"/> 1 – Baixo (entre 0% a 35%)
<input type="checkbox"/> 2 – Média (entre 35% a 65%)	<input type="checkbox"/> 2 – Médio (entre 35% a 65%)
<input type="checkbox"/> 3 – Alta (entre 65% a 100%)	<input type="checkbox"/> 3 – Alto (entre 65% a 100%)

<sup>1</sup> **Causa do risco:** condições que viabilizam a concretização do evento de risco.

<sup>2</sup> **Evento de risco:** evento de risco incerto que, se ocorrer, afeta a realização do objetivo da contratação, impactando no equilíbrio econômico-financeiro do contrato em função de ônus financeiro decorrente de eventos supervenientes à contratação.

<sup>3</sup> **Consequências do risco:** consequências no caso da ocorrência do evento de risco.



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **P74R5F7L**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **GISELE DE FARIA** (CPF: 003.XXX.469-XX) em 28/06/2024 às 16:38:19  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 28/02/2019 - 16:16:28 e válido até 28/02/2119 - 16:16:28.  
(Assinatura do sistema)

✓ **JEFERSON MACHADO** (CPF: 983.XXX.809-XX) em 01/07/2024 às 12:43:50  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 28/02/2019 - 18:40:23 e válido até 28/02/2119 - 18:40:23.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NQVJfMTA1NDJfMDAwMDA3NjZfNzY2XzlwMjRfUDc0UjVGN0w=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCPAR 0000766/2024** e o código **P74R5F7L** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.