

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Prestação de serviços de agenciamento, reserva, emissão, remarcação, alteração e fornecimento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, em viagens a serviço e eventos específicos, para Fundação Teatro São Pedro.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A necessidade contínua da Administração Pública Estadual de locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins a que se destinam os seus órgãos e entidades, considerando a amplitude de suas atividades voltadas ao atendimento do interesse público. Aliado a este fato, justifica-se a concentração das demandas em uma operadora como única forma de padronizar a prestação dos serviços, proporcionar celeridade, maior controle de gastos e transparência na gestão.

3. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Manter serviço de plantão para atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana, disponibilizando para o órgão contratante plantão de telefones fixos e celulares.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Reserva e fornecimento de bilhete de passagem aérea mediante o recebimento de solicitação via sistema informatizado ou, excepcionalmente, via entrega de requisição de passagem devidamente assinada pelo ordenador de despesa ou servidor competente, indicado pelo contratante.

4.2. Disponibilização durante toda a execução do contrato, dos bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais, com os menores preços disponíveis no momento da aquisição, informando ao órgão contratante todas as opções de voos que atendam à solicitação enviada.

4.3. Contato com o contratante sobre quaisquer assuntos relativos à prestação dos serviços contratados sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência de cada caso.

4.4. Deverão ser seguidas as normas e procedimentos, estabelecidos em conjunto com o contratante, para o fluxo operacional da prestação dos serviços.

5. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Será mantido serviço para atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana, via sistema eletrônico conforme previsto no item 10 e disponibilizando atendimento através de telefones fixos e celulares.

5.2. Será prestada informação ao contratante sobre as opções de roteiros, horários, tarifas, promoções, frequências de voos (partida/chegada) e outros.

5.3. Serão efetuadas reservas, marcações, remarcações, cancelamentos e créditos de passagens aéreas para o contratante, utilizando, prioritariamente, as tarifas mais econômicas.

5.4. Deverá ser efetuada tempestivamente a correção das deficiências apontadas pelo contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens aéreas.

5.5. O bilhete de passagem aérea não utilizado deverá ser substituído por outro, com novo itinerário ou desdobramento, quando solicitado pelo contratante.

5.6. O prazo de envio, pelo contratado, de todas as opções de voos disponíveis deverá ser de até 02 (duas) horas no caso de passagens nacionais e até 03 (três) horas no caso de passagens internacionais, após solicitação.

5.7. O prazo de emissão de passagem aérea, pelo contratado, após a autorização do responsável (ordenador de despesas) do contratante, deverá ser de até 02 (duas) horas em passagens nacionais e até 03 (três) horas em passagens internacionais.

5.8. Deverá ser providenciado o embarque do passageiro, caso haja algum problema com o bilhete fornecido pelo contratado.

5.9. Será dado suporte ao check in dos passageiros em qualquer aeroporto, quando necessário e se solicitado.

5.10. Será providenciado junto à companhia aérea o endosso de bilhetes aéreos, quando necessário.

5.11. Deverá ser dada assistência ao passageiro em casos como cancelamento, atraso ou overbooking do voo e outros problemas ou dúvidas durante o embarque.

5.12. O contratado deverá providenciar junto à companhia aérea as condições necessárias para o transporte de passageiro em condições especiais de saúde como, por exemplo, o uso de oxigênio, de macas e outros, quando o passageiro apresentar laudo médico comprovando a necessidade e, neste, constarem as especificações de uso de modo a permitir as condições normais de operação da aeronave, de acordo com os procedimentos estabelecidos pelas companhias aéreas para esse tipo de serviço.

5.13. Será designado pessoal qualificado e em número suficiente para a execução dos serviços contratados.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. A estimativa de consumo é de até 50 (cinquenta) transações anuais.

6.2. O quantitativo informado no item 6.1 não indica compromisso futuro para a Administração, pois o serviço será prestado mediante demanda de acordo com as necessidades do órgão contratante, somando-se a isto a conjuntura econômica e financeira do Estado.

6.3. Demais informações relativas à forma de pagamento constam na CGL 19.1 da Folha de Dados.

7. FORNECIMENTO DE SISTEMA

7.1. Para a prestação do serviço deverá ser utilizado sistema eletrônico de gestão de viagens próprio do contratado, o qual deverá ser a principal ferramenta de comunicação entre as partes, sem que isso importe custo extra ao contratante.

7.2. O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá estar apto à operacionalização no momento da assinatura da ata de registro de preços.

7.3. O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) utilizar a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso para cada usuário;
- b) conter área de cadastro dos órgãos e usuários do sistema, companhias aéreas e passageiros, para que estas informações não necessitem ser repetidas a cada nova solicitação.
- c) permitir a criação de perfis independentes de solicitante, autorizador e controlador para os usuários do contratante e do gestor da ata, possibilitando o cadastro de mais de um usuário por perfil e por contratante, além do perfil de usuário Agência da contratada:
 - I. Solicitante - usuário ou designado pelo contratante, com atribuição exclusiva de solicitar a cotação e reserva de bilhetes e, após a devida autorização, a emissão, marcação, alteração, remarcação e cancelamento de bilhetes;
 - II. Autorizador - usuário designado pelo contratante, com atribuição de autorizar ou não a emissão, marcação, alteração, remarcação ou cancelamento dos bilhetes solicitados;
 - III. Controlador - usuário com atribuição de acompanhar a execução da ata de registro de preços ou do contrato, devendo ter acesso a todos os registros do sistema dentro de cada unidade contratante;
 - IV. Agência – usuário funcionário da contratada, com atribuição de efetuar o atendimento ao contratante;
- d) permitir a solicitação de cotação das passagens pelos usuários solicitantes que preencherão os campos relativos à identificação do passageiro, itinerário, data e horário da partida e do retorno, horário do compromisso e motivo da viagem;
- e) apresentar aos usuários todas as opções para o trecho e o dia solicitados, destacando a opção mais barata; no caso de a reserva efetuada pelo usuário não ser a tarifa mais barata, o sistema deverá permitir a inclusão de justificativa da escolha feita, sendo responsabilidade do usuário este procedimento;
- f) 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, código da reserva, número da poltrona, valor da passagem incluindo taxa de embarque, valor total dos benefícios e valor por transação;
- g) permitir ao usuário autorizador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem;
- h) permitir que os autorizadores e solicitantes, em diferentes níveis de acesso, possam acompanhar o fluxo do processo de aquisição das passagens;
- i) dispor de mecanismos de segurança, que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados;

- j) estar disponível para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana;
 - j.1) em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por e-mail, e emissões com formulário específico;
- j) demonstrar o ressarcimento das multas e taxas comprovadamente cobradas pelas empresas aéreas pelos bilhetes emitidos e não utilizados pelo órgão contratante.

8. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

- 8.1. Conforme informações da Folha de Dados (CGL 22.1).