

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão  
Secretaria de Gestão  
Central de Compras

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1/2017**

Processo Administrativo nº 05110.005943/2016-71

**OBJETO:** registro de preços para contratação de serviços de agenciamento de viagens para voos regulares internacionais e domésticos não atendidos pelas companhias aéreas credenciadas, destinados aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, conforme quantidades e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**ESCLARECIMENTOS 1 e 2**

1. Referente ao termo de referencia item 16.1 letra d: Poderá ser enviado um único atestado com a soma total do serviços?

*A capacidade técnica da empresa deverá ser comprovada por um ou mais atestados que comprovem as condições exigidas no TR (item 16) e Edital (item 9).*

2. Qual a previsão para início do atendimento após encerramento do processo licitatório?

*Conforme item 12.1 do Termo de Referência, "O início da prestação de serviços para os órgãos e entidades deverá ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos oriundos da Ata."*

3. Estimativa de ligações realizadas pela contratante?

*A estimativa de ligações realizadas pode ser obtida a partir do volume de emissões previsto no Termo de Referência. Contudo, as solicitações feitas à Agencia de Viagens são realizadas prioritariamente por e-mail, sendo os acionamentos por telefone reservados para situações pontuais.*

4. Item 6.2.3 do termo de referência "Para recepcionar as demandas por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens por e-mail e sistema telefônico 0800", é possível a agencia dispor da linha 0800 apenas para interior e 4004 para ligações locais?

*Não. Apenas Sistema telefônico 0800, conforme item 6.2.3 do Termo de Referência.*

5. Qual é a quantidade/mês de solicitações de check-in nas salas Vip's nos aeroportos?

*Não existe previsão no Termo de Referência para atendimento deste tipo de demanda.*

6. Qual é a quantidade/mês de solicitações do plantão 24 horas?

*A grande maioria das solicitações é realizada no horário de funcionamento dos órgãos e entidades, conforme dispõe o item 10.4 do Termo de Referência, "O horário de funcionamento dos ÓRGÃOS e ENTIDADES, a ser considerado neste TR, é das 08h00 às 20h00, sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de solicitações".*

7. O SLA é negociável?

*Não.*

8. O Contrato poderá ser negociável? Podemos incluir/alterar cláusulas?

*O contrato será regido conforme Lei 8666/93, e as alterações contratuais são as previstas no artigo 65 da mesma.*

9. Item 6.2.5 "A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessário".

a. **Em que ocasiões? Quantas pessoas envolvidas?**

*O procedimento de identificação mencionado acima deve ocorrer em todos os acionamentos por telefone.*

b. **Quantas pessoas envolvidas?**

*A quantidade de pessoas vai variar conforme a estratégia adotada por cada órgão/entidade contratante.*

10. Item 8.7 "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" **Será devolvida toda a fatura ou somente itens indevidos?**

Será devolvida a fatura integral.

11. Item 8.5.1 "A fatura deverá ser apresentada em arquivo eletrônico, em até 5 dias após o encerramento do mês, acompanhadas das correspondentes faturas/notas fiscais emitidas pelas empresas aéreas à CONTRATADA..." Especificar qual o tipo de arquivo eletrônico deverá ser enviado?

Deverá ser enviada em PDF.

12. Item 6.8.4 A CONTRATADA deve gerar, sempre que solicitado e no prazo máximo de 48 horas contados a partir da solicitação, relatório mensal de todos os bilhetes de passagem cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas aéreas..." Atualmente somente as CIAs TAM e GOL possuem relatórios que atendem ao solicitado acima, a contratada aceita a condição?

O relatório em questão deve ser gerado pela CONTRATADA. Das cias aéreas é cobrado somente o respectivo comprovante, que se trata do bilhete de passagem onde consta a regra tarifária de cada bilhete de passagem cancelado, alterado, não utilizado e/ou reembolsado. Desta forma, não é possível aceitar o envio de relatório e comprovante apenas das cias TAM e GOL.

13. Item 6.2 A Central de Atendimento poderá ser realizado através de central de atendimento virtual localizado fora de Brasília?

Não há exigência de localidade para fixar a Central de Atendimento. Ela deve atender o disposto nos itens 6.1.2, 6.2, item 15 e outros do Termo de Referência.

13. Referente ao termo de referencia item 16.1 letra d: Poderá ser enviado um único atestado com a soma total do serviços?

A capacidade técnica da empresa deverá ser comprovada por um ou mais atestados que comprovem as condições exigidas no TR (item 16) e Edital (item 9).

Brasília-DF, 24 de janeiro de 2017.

Hella Sayeda Dietrichkeit Pereira  
PREGOEIRA