



União Internacional para a  
Conservação da Natureza

## LICITAÇÃO ABERTA PARA OBTENÇÃO DE PROPOSTAS PARA:

“Contratação de agência de viagens que forneça serviços ao escritório da UICN em  
Brasília – Brasil”

Data de início para apresentação de propostas: 03/10/2018

Data de encerramento para apresentação de propostas: 19/10/2018 (12 hrs horário de  
Brasília, Brasil).

Contato UICN  
Sofia Madrigal  
Coordenadora de Serviços Gerais  
Tel. +506 2283-8449  
E-mail: [sofia.madrigal@iucn.org](mailto:sofia.madrigal@iucn.org)  
San José – Costa Rica

<b>TIPO DE CONTRATO:</b>	Contrato de serviços
<b>PRAZO:</b>	2 anos, podendo ser prorrogado

## PARTE 1 - INSTRUÇÕES PARA OS LICITANTES E CONDIÇÕES DAS PROPOSTAS

### 1. HISTÓRICO

A UICN – União Internacional para Conservação da Natureza, auxilia o mundo a encontrar soluções pragmáticas aos desafios mais urgentes em matéria de desenvolvimento e meio ambiente.

O trabalho da UICN se concentra na valoração e conservação da natureza, a garantia de uma governança eficaz e equitativa de seu uso e a implantação de soluções baseadas na natureza para os desafios mundiais em matéria de clima, alimentação e desenvolvimento. A UICN apoia a pesquisa científica, gerencia projetos sobre esses temas em todo o mundo, reunindo governos, ONG, ONU e empresas para desenvolvimento de políticas, leis e melhores práticas ambientais.

Considerando que a UICN tem operações locais e internacionais na América do Sul através de seus escritórios em Quito e em Brasília, é indispensável contar com uma

agência de viagens que tenha capacidade de oferecer um serviço adequado a seus profissionais, assim como parceiros e convidados para eventos da organização.

## **2. OBJETIVO DA LICITAÇÃO**

Contratação de uma agência de viagens para fornecimento de serviços em: reserva, emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas; reservas de hotel; coordenação de traslados terrestres, processo de vistos e demais serviços solicitados pelo escritório da UICN no Brasil. A Parte 2 deste Processo de Licitação descreve os Termos de Referência em mais detalhes.

## **3. CONDIÇÕES**

Ao publicar o Termo de Licitação, a UICN não estará obrigada a celebrar contrato com qualquer de seus licitantes.

A IUCN reserva-se o direito de rejeitar qualquer proposta que esteja incompleta, condicionada ou que não cumpra os requisitos solicitados.

A IUCN avaliará as propostas de acordo com os critérios estabelecidos no TdR, não sendo considerado apenas o menor preço.

Ao participar deste processo, os licitantes concordam em estar sujeitos às condições estabelecidas neste documento.

Ao participar desta Licitação, os Licitantes concordam em se submeter às condições estabelecidas nesta Solicitação de Propostas. Por favor, leia e assine a “Declaração do Licitante” anexada a este documento. (versão disponível somente em inglês)

## **4. CONSULTAS E PERGUNTAS DURANTE O PERÍODO DA LICITAÇÃO**

Os interessados devem cadastrar um endereço de e-mail para enviar e/ou receber perguntas e /ou informações sobre o processo licitatório.

Os interessados podem enviar suas perguntas até 12/10/2018 às 12:00 hs. (Horário de Brasília, Brasil).

Qualquer consulta deve referenciar claramente o parágrafo ou ponto deste documento que está em dúvida.

A IUCN compartilhará as perguntas e respostas das partes interessadas e manterá a identidade do remetente em confidencialidade.

## **5. ADITAMENTO AOS DOCUMENTOS DE LICITAÇÃO**

A IUCN poderá alterar a relação de documentos deste processo de Licitação, notificando todos os licitantes para este fim, e poderá estender a data e o prazo para o recebimento das Propostas, se considerar apropriado.

## **6. PROPOSTAS**

Os licitantes devem enviar suas propostas por e-mail para: [sofia.madrigal@iucn.org](mailto:sofia.madrigal@iucn.org) antes da data e hora indicadas na página 1. O assunto consignado no e-mail deve ser [Processo do Concurso - [título] - [Nome do Licitante] ].

Se os anexos forem considerados muito volumosos para serem enviados na mesma mensagem, os licitantes poderão enviar vários e-mails (devidamente anotados - por exemplo, e-mail 1 de 3).

As propostas, de serviços e financeira, deverão ser enviadas em arquivos separados com a devida identificação, em português, em formato PDF.

Todas as tarifas e preços apresentados pelos Licitantes serão em Reais.

**IMPORTANTE:** Os documentos enviados devem ser protegidos por senha para que não possam ser abertos e lidos antes do prazo de encerramento para apresentação de propostas. Por favor, use a mesma senha para todos os documentos enviados. Após a data do encerramento, envie a senha relevante para o mesmo endereço de e-mail usado para enviar sua proposta. Favor utilizar a mesma senha para o envio de todos os documentos. Após a data de encerramento para o envio das propostas, envie a senha para o mesmo endereço de e-mail utilizado para envio da proposta.

## **7. PROPOSTAS ATRASADAS OU INCOMPLETAS**

Os licitantes são responsáveis por apresentar suas propostas na data e hora indicadas neste documento. Nenhum atraso ou propostas recebidas após o prazo estabelecido serão consideradas.

## **8. DESISTÊNCIA E ALTERAÇÃO DE PROPOSTA**

Poderá haver desistência do certame ou alteração nas propostas (financeira e/ou documentação) até o dia e hora de encerramento da licitação, mediante notificação por escrito diretamente ao contato da IUCN. Não serão aceitas desistência ou alteração em propostas após o prazo de encerramento da licitação.

## **9. VALIDADE DAS PROPOSTAS**

O prazo de validade para as propostas apresentadas deverá ser de no mínimo 90 (noventa) dias a contar da data de encerramento da licitação.

## PARTE 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- O serviço deve ser prestado em português.
- Os serviços devem ser prestados em qualquer dia e horário em caso de emergência.

### 1. SERVIÇOS DE RESERVA

#### 1.1 Passagens Aéreas:

Reservas e emissão de passagens para voos nacionais e internacionais, tanto para funcionários da UICN, como qualquer outro passageiro indicado pela UICN, com base nas seguintes condições:

- a. Utilização de um sistema de gestão de tarifas e reservas que permita a obtenção de uma tarifa mais econômica por um trajeto mais direto possível, incluindo todas as opções de voos disponíveis para o trecho solicitado;
- b. Oferta de pelo menos 3 (três) alternativas de voos para cada solicitação de viagem (companhia aérea, rotas, horários), conforme a disponibilidade e restrições que possam existir. A agência oferecerá as tarifas mais baixas aplicáveis, de acordo com as restrições das companhias aéreas, assim como tarifas promocionais, informando a UICN as restrições aplicadas a essas tarifas;
- c. Emissão e entrega de passagens de forma eletrônica.
- d. As opções devem incluir todos os detalhes relevantes, como itinerário completo, horários e locais de parada, terminais, bagagem permitida, refeições incluídas, flexibilidade de bilhetes, taxas aeroportuárias, o prazo durante o qual a opção está disponível também deve ser indicado.
- e. Colaboração com processos de pré-verificação.
- f. Se houver necessidade, a agência de viagens prestará informações ao passageiro sobre opções para seguro de viagem e fará a emissão da apólice, quando solicitado.

#### 1.2 Reserva de Hotéis:

Reservas de hotel para os funcionários da UICN e para outras pessoas solicitados pela UICN, será considerado os seguintes aspectos:

- a. Oferta de pelo menos 2 (duas) alternativas de hospedagem para cada solicitação, conforme a disponibilidade e restrições que possam existir;
- b. A agência de viagens realizará as reservas diretamente com o hotel, sem a intervenção de qualquer mediador;
- c. As tarifas cotadas estejam de acordo com as tarifas autorizadas pela UICN para hospedagem (informação que será fornecida pela UICN no momento da solicitação da reserva);
- d. Emissão e envio das reservas de hospedagem de forma eletrônica.

### **1.3 Reserva de Outros Tipos de Transporte:**

Se houver necessidade e de acordo com o local de realização da viagem, a agência realizará reserva de passagens de barco e/ou trem, assim como de aluguel de veículos, considerando os seguintes aspectos:

- a. Oferta de pelo menos 2 (duas) alternativas para cada solicitação, conforme a disponibilidade e restrições que possam existir;
- b. Emissão e envio de passagens, vouchers e/ou confirmações de forma eletrônica.

## **2. GESTÃO E ADMINTRACÃO**

### **2.1 Gerenciamento de Conta Corporativa:**

- a. Assessoramento na criação e implementação de um plano de viagens;
- b. Negociação e administração de Convênios com diferentes fornecedores (companhias aéreas, hotéis, serviços de transporte terrestre, etc.);
- c. Faturamento por projeto e centro de custos;
- d. Facilitação de relatórios para análise e melhoramento do plano de viagens (relatórios mensais, por custo, por passageiro, etc.);
- e. Designação de um executivo para acompanhamento da conta corporativa;
- f. Horário de atendimento e serviços de emergência 24 horas.

### **2.2 Personalização do Passageiro**

- a. Muitos funcionários da IUCN são viajantes frequentes. Suas principais informações e preferências devem ser armazenadas pelo prestador de serviços contratado para que não precise ser repetida a cada viagem. Podem ajudar a identificar as opções de viagem adequadas.
- b. As principais informações incluem: número de passaporte (ideal até 3 passaportes por passageiro), nacionalidade, vistos e codificação de informações (centro de custo, códigos de projeto, etc.), bem como passageiros vip em cada companhia aérea, assentos e preferências alimentares, etc.

### **2.3 Procedimentos para Reembolso:**

- a. Em caso de razões alheias a agência de viagens, a mesma irá solicitar diretamente aos fornecedores qualquer tipo de reembolso por cancelamento ou não utilização dos serviços previamente reservados e pagos pela UICN através da agência de viagens.
- b. Em caso de viagens canceladas por não utilização, a agência de viagens deverá apresentar um relatório dessas viagens para que a organização possa dar o seguimento adequado.

## **2.4 Tarifas:**

A agência de viagens deverá garantir que as tarifas oferecidas são as mais vantajosas em cada uma das viagens solicitadas por qualquer meio de transporte, em função de horários, datas, destinos e características do passageiro, assim como qualquer outra circunstância considerada na viagem.

## **3. MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO E SISTEMAS**

- a. O prestador de serviços deve ter sistemas e processos para lidar com solicitações através de uma variedade de mídias, tais como telefone, e-mail ou aplicação web, incluindo acesso seguro quando o viajante estiver em trânsito.
- b. Comunicar proativamente viagens e informações semelhantes ao viajante, incluindo atrasos / cancelamentos de voos, e proporcionar a identificação e a organização de alternativas de viagem / acomodação como uma questão de prioridade.
- c. O prestador de serviços deve ter um processo de controle de qualidade efetivo e confiável, incluindo informar a IUCN sobre qualquer tempo de inatividade do sistema, planejado ou não planejado.
- d. Informar ao passageiro sobre requisitos e/ou condições para obtenção de visto para entrar em algum país, e caso seja solicitado, realizar todos os procedimentos para obtenção do visto.

## **4. IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE VIAGENS DA IUCN**

As opções devem ser apresentadas de acordo com os parâmetros da política de viagens da IUCN; especificamente, voos de classe executiva não são permitidos, exceto em determinadas circunstâncias específicas; e reservas de hotel de acordo as taxas e condições indicadas na Política.

## CONTEÚDO DAS PROPOSTAS

### 1. PROPOSTA DE SERVIÇOS

<b>Informações sobre a empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Perfil da empresa (CNPJ e Inscrição Estadual)</li><li>b. Política de responsabilidade civil (Contrato social e última alteração contratual, CND – Certidão Negativa de Débitos junto a Receita Federal (tributos federais e previdência social), FGTS, Trabalhista, Falência e Concordata e Fazenda Estadual.</li><li>c. Cópia do contrato de prestação de serviços a ser firmado.</li><li>d. Informação sobre referências comerciais (pelo menos 3 referências)</li></ul>
<b>Serviços de reserva</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Sistema de reservas de dados aéreos (Informações sobre o sistema utilizado para a realização de reservas)</li><li>b. Sistema para reservas de hotel e transporte terrestre</li><li>c. Assistência em processos de check-in e check-out</li><li>d. Facilitação nos processos para obtenção de vistos e seguros de viagem.</li></ul>
<b>Gestão Conta Corporativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Opções de faturamento por projeto, centros de custo ou outros tipos de relatórios.</li><li>b. Gestão de acordos corporativos com companhias aéreas, hotéis e empresas de transporte.</li><li>c. Indicação de um executivo para atender a conta da IUCN.</li><li>d. Horário de atendimento padrão / atendimento de emergência</li><li>e. Opção para personalizar e manter as informações de passageiros como confidenciais.</li><li>f. Indicação de procedimentos de reembolso com fornecedores (companhias aéreas, hotéis, etc.) em caso de inadimplência e/ou reclamações.</li><li>g. Garantia do oferecimento de taxas e tarifas econômicas adequados a cada necessidade.</li></ul>
<b>Métodos da Comunicação e Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Meios habilitados para a realização de reservas (telefone, e-mail, chat, whatsapp, Skype etc.)</li><li>b. Informações sobre métodos de aprovação de pedidos (documentos comprobatórios)</li><li>c. Possuir um método automático que envia notificações em caso de cancelamento e/ou atraso nos voos.</li><li>d. Fornecimento de informações sobre requisitos de entrada em outros países (vistos, vacinas, etc.)</li></ul>
<b>Implementação das Políticas de Viagens UICN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Disposição para se adaptar às diretrizes de Políticas de Viagens da IUCN</li></ul>

<b>Serviço de Nivel</b>	a. Requisitos de serviço de nível(Completar tabla adjunta)
-------------------------	--

## 2. PROPOSTA FINANCEIRA

- a. Taxa de serviços administrativos.
- b. Condições de pagamento.
- c. Informações sobre outros custos associados ao serviço.

## AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

As propostas serão avaliadas de acordo as informacoes facilitadas pelo Licitante conforme solicitado na seção anterior "Conteúdo das Propostas", as porcentagens de avaliação serão distribuídas da seguinte forma:

<b>PROPOSTA DE SERVIÇOS</b>	<b>80%</b>
• Informações sobre a empresa	10%
• Serviços de Reserva	10%
• Gestão Conta Corporativa	20%
• Métodos da Comunicação e Sistemas	15%
• Implementação Política da Viagens UICN	10%
• Serviço de Nivel	15%
<b>PROPOSTA FINANCEIRA</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





União Internacional para a  
Conservação da Natureza

### Acordo de Nível de Serviço - Requisitos mínimos exigidos

Por favor, indique sua capacidade ou incapacidade para atender o serviço necessário preenchendo "Sim" ou "Não"  
Faça uma breve descrição sobre as medidas a serem tomadas para garantir um serviço de qualidade.

Serviço requerido	Componente	Capacidade de atender o serviço "Sim" ou "Não"	Descrição breve
Língua	Português		
Executivo de Conta	Mínimo 5 anos de experiência em viagens corporativas		
Horário de atenção	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviço completo (das 8:00 às 18:00)</li><li>Serviço de emergência 24h</li></ul>		
Tempo de Resposta	<ul style="list-style-type: none"><li>Telefone: atende 90% das chamadas em 30 segundos</li><li>Tempo de Espera: Máximo de 1 minuto para atendimento</li><li>Tempo de retorno de chamada: 90% de todas as chamadas de retorno em 60 minutos</li><li>E-mail: Resposta de 80% dos e-mails em 45 minutos</li></ul>		
Tarifas			
Passagens Aéreas	Reserva total - tarifa aérea mais baixa disponível para classe de serviço e categoria de tarifa de acordo com a Política de Viagens da IUCN. Mediante solicitação, fornecer no mínimo três		

Reserva de Hotéis	<p>opções de tarifas (diferentes rotas e linhas aéreas), a menos que apenas uma opção esteja disponível para comparação em cada itinerário.</p> <p>Todas as reservas (locais e internacionais) - Acomodação adequada e segura em conformidade com a Política de Viagens da IUCN. A pedido, forneça no mínimo 2 opções de reserva.</p>		
<b>Remarcação e cancelamentos</b>	Efetuar todas as reservas, inclusive remarcações, e / ou cancelamentos necessários, incluindo pedidos de reembolso a outros fornecedores, se necessário.		
<b>Prazo</b>	100% de todos os documentos emitidos, incluindo a confirmação da disponibilidade do E-ticket, deverão ser entregues em até 24 horas antes da partida, a menos que a reserva ocorra dentro desse período.		
<b>Atrasos</b>	O viajante será imediatamente informado de quaisquer alterações no horário, fechamento de aeroportos ou greves aeroportuárias.		
<b>Itinerário de viagem</b>	Data da viagem, informações de voo (incluindo horários de conexão, atribuição de assentos, refeições, informações de lista de espera, terminal e horário de check-in)		
<b>Reserva de Hotel</b>	Datas de chegada e saída, voucher de confirmação, tarifa, prazo para cancelamento.		

<b>Outro tipo de transporte</b>	Local de retirada, tarifa reservada, classe de veículo, voucher de confirmação.		
<b>Requisitos de saúde</b>	Informações relacionados aos requisitos de vacinação serão fornecidos ao passageiro/solicitante no momento da apresentação de opções de viagem.		
<b>Informação de destino</b>	Informações sobre necessidade de passaporte e / ou visto de entrada.		
<b>Anúncios especiais</b>	Anúncios especiais das companhias aéreas, como por exemplo greves, serão reportados aos passageiros eletronicamente.		
<b>Perfil do Passageiro</b>	O perfil do passageiro, incluído no sistema de reservas, deverá ser mantido sob sigilo com dados confidenciais.		
<b>Reclamações</b>			
<b>Confirmação:</b>	Confirmação por email no prazo de 24 horas. Informações sobre o andamento da reclamação 3ias3á ser enviada a cada 3 (três) 3ias.		
<b>Resolução final:</b>	Deverá ser comunicada no prazo máximo de 20 (vinte) dias.		
<b>Reembolso</b>			
<b>Confirmação:</b>	Se o reembolso não puder ser efetuado pelo Agente de Viagens, a UICN deverá ser comunicada, por escrito, dentro de 48 (quarenta e oito) horas que o proceso de reembolso está sendo efetuado		

<p><b>Cálculo:</b></p> <p><b>Reembolso:</b></p>	<p>diretamente pelo prestador dos serviços originário.</p> <p>Constatado valor residual de bilhetes parcialmente utilizados, estes deverão ser reembolsados pelas transportadoras no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.</p> <p>Após a notificação de cancelamento (passagem aérea, reserva de hotel, traslado etc) pela IUCN, o reembolso dessas despesas deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias para fornecedores nacionais e até 60 (sessenta) dias para fornecedores internacionais.</p>		
<p><b>Relatório</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar todos os registros de aquisições, evidenciando conformidade, sempre que solicitados pela IUCN.</li> <li>• Fornecer relatórios mensais (por: passageiro, companhia aérea, centros de custo, projetos e vendas totais)</li> <li>• Fornecer relatórios trimestrais de reclamações (resolvidas e pendentes)</li> </ul>		
<p><b>Faturamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer opções para faturamento por projeto, centro de custos e outros.</li> <li>• Método de entrega de faturas (por e-mail, por postagem)</li> </ul>		



União Internacional para a  
Conservação da Natureza

PROPOSER'S DECLARATION

Contract for the provision of **title of requirement**

---

1 ORGANISATIONAL INFORMATION

Name/registered name:	
Legal Status	
Current trading name (if different):	
Registered number:	
Year of registration:	
Country of registration:	
Registered address:	
Telephone:	
Fax:	
E-mail:	
Web-site:	

2 CONTACT POINT FOR THIS TENDER

Name:	
Position:	
Telephone Number:	
Email Address:	
Address:	

3 HOLDING OR PARENT COMPANY (if applicable)

Name/registered name:	
Previous names / registered names (if different):	
Current trading name:	
Previous trading names (if different):	
Registered number:	
Year of registration:	
Country of registration:	
Address / registered address:	

REFERENCES

Please provide, in the table below, the reference information of at least three (3) projects, which are of a similar nature to that which will arise from this tender. The information must include:

- Client name, location, and date of execution;
- Description of project and specifically the work done in the project by you / your company;
- The approximate contract value;
- Contact details for checking references (you must provide the name, title, email address and telephone numbers of someone who can be contacted to confirm the references provided).

Proposers are reminded that the references provided may be checked and the outcome of their feedback taken in consideration during the technical evaluation. Proposers must ensure that the provided contact details of the proposed referees are complete, detailed and updated.

	Client Name, Location, and Date	Description of the Project and the Work performed	Contract Value	Contact Details for Reference
1				
2				
3				

4 STATEMENT

I, the undersigned, being the authorised representative of the above Proposer, hereby declare that the Proposer has examined and accepts without reserve or restriction the entire content of

the Request for Proposals (RfP) for the goods/services referred to above.

I confirm that:

- The Proposer is registered on the relevant professional or trade register of the State in which it is established;
- The Proposer is in full compliance with its obligations relating to the payment of social security contributions and the payment of taxes in accordance with the legal provisions of the country in which it is established, with those of Switzerland and those of the country where the Contract is to be performed;

and that none of the following **Exclusion Criteria** apply to the above Proposer or persons having powers of representation, decision-making or control over it:

- has a conflict of interest in connection with the Contract; (A conflict of interest could arise in particular as a result of economic interests, family or emotional ties, or any other relevant connection or shared interest.)
- has been convicted of failing to comply with environmental regulatory requirements or other legal requirements relating to sustainability and environmental protection;
- is bankrupt or being wound up, is having their affairs administered by the courts, has entered into an arrangement with creditors, has suspended business activities, is the subject of proceedings concerning those matters, or is in any analogous situation arising from a similar procedure provided for in national legislation or regulations;
- has been convicted of an offence concerning their professional conduct by a judgment of a competent authority which has the force of res judicata;
- has been guilty of grave professional misconduct;
- has been the subject of a judgment which has the force of res judicata for fraud, corruption, involvement in a criminal organisation, money laundering or any other illegal activity.

I acknowledge on behalf of the Proposer that:

- it is unacceptable to give or offer any gift or consideration to an employee of IUCN as a reward or inducement in relation to the awarding of a contract and that such action will give IUCN the right to exclude a Proposer from the procurement process;
- any direct or indirect canvassing by a Proposer or their appointed advisers in relation to this procurement or any attempt to obtain information from any of the employees or agents of IUCN concerning another Proposer may result in disqualification; and
- any price fixing or collusion with other legal entities in relation to this RfP shall give IUCN the right to exclude the Proposer(s) from the procurement process and may constitute an offence.

I fully recognise and accept that any inaccurate or incomplete information provided in the Proposal may result in its exclusion from this bidding and other future contracts with IUCN.

The Proposer will inform IUCN immediately if there is any change in the above circumstances at any stage during the tender procedure or during the implementation of any resulting Contract.

The Proposer offers to provide the goods/services requested in the bidding document on the basis of the following documents, which are submitted as follows:

- Proposer's Declaration (this document)
- Services Proposal
- Financial Proposal

This Proposal is subject to acceptance within the validity period stipulated in the Bidding Document.

---

<Date and Signature of authorised representative of the Proposer >

< Name and position of authorised representative of the Proposer >