

COTAÇÃO PRÉVIA DE PREÇOS Nº 196/2026

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, seguro viagem nacional e internacional, emissão de passagens terrestres, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos, conforme especificações técnicas do Termo de Referência.

Critério de Julgamento: Técnica e preço.

Prazo máximo para envio das propostas: Dia 19/06/2026 às 23:59h (Horário de Brasília)

CONSULTAS AO EDITAL E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES: na internet, nos sites <https://hospitaldabaleia.org.br/> e portal de compras GTPLAN, pelo telefone 31 3489 5808 31 3489 5881, e-mails Margarete.cardoso@hospitaldabaleia.org.br Dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br ou no seguinte endereço Rua Juramento, nº 1.464, bairro Saudade, CEP- 30.285-408, Belo Horizonte/MG.

1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, seguro viagem nacional e internacional, emissão de passagens terrestres, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos, conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e em seu Anexo I.

1.2 Constituirá como anexo deste instrumento o Termo de Referência, documento que especifica os requisitos do objeto contratado.

1.3 A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável conforme legislação, interesse institucional e legislação vigente.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar desta cotação todas as empresas pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto desta contratação, e que preencham as condições e requisitos estabelecidos neste termo e estejam de acordo com a legislação vigente.

2.2 Não poderão participar desta cotação, direta ou indiretamente:

2.2.1. O autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo;

2.2.2 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.2.3. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.2.4. Terceiro que tenha auxiliado na condução desta contratação na qualidade de integrante da equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica;

2.2.5 Pessoa jurídica que estiver sob falência, dissolução ou liquidação;

2.2.6. Pessoa jurídica que possua objetivo social incompatível com a execução do objeto desta cotação.

3. DO ENVIO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS

3.1 A proposta e os documentos de habilitação deverão ser encaminhados até às 23:59h do dia 19/06/2026, nos endereços eletrônicos margarete.cardoso@hospitaldabaleia.org.br e dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br, aos cuidados do setor de licitação, com o título do e-mail “COTAÇÃO PRÉVIA Nº 196/2026 – PROPOSTA – NOME DA PROPONENTE”, escolhendo-se aquela que melhor se adequa às necessidades da Fundação, considerando os princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, igualdade, transparência, economicidade e vantajosidade.

3.1.1 Todos os documentos referentes ao presente edital deverão ser apresentados eletronicamente, em formato PDF – *Portable document format*.

3.1.2 A proposta comercial deverá ser redigida pela empresa participante, com a razão social (CNPJ, endereço), sendo que a última página deverá estar datada e assinada pelo Representante Legal da empresa. Não poderá ter emendas, rasuras, entrelinhas, acréscimos, borrões, ressalvas ou omissões.

3.1.3 A proposta deverá conter preço total em reais, com no máximo 02(duas) casas decimais após a vírgula.

3.2 Os documentos de habilitação descritos no Termo de Referência deverão ser entregues juntamente com a proposta comercial.

3.3 Os critérios de análise e negociação das propostas, observarão a melhor técnica e o menor preço, como também outras variáveis, como: o custo de transporte e seguro até o local da entrega; a forma de pagamento; o prazo para entrega; a necessidade de treinamento de pessoal, se aplicável; assistência técnica local, se aplicável e o prazo de garantia, se aplicável; e demais particularidades da contratação.

3.4 Encerrada a fase de cotação e negociação dos preços, o participante vencedor será convocado para apresentar a proposta atualizada, caso haja modificação dos termos iniciais, após a negociação, dentro do prazo de 02(dois) dias corridos.

3.4.1 Após a apresentação da proposta final, a Fundação emitirá ordem de compra em favor da empresa vencedora, que deverá fornecer o produto/serviço dentro dos prazos e parâmetros fixados na proposta negociada, ou a convocará para assinar o competente instrumento contratual.

4. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

4.1 Qualquer pessoa é parte legítima para solicitar esclarecimento sobre os termos deste Termo, devendo protocolar o pedido até 03(três) dias úteis antes do encerramento da cotação.

4.2. A resposta ao pedido de esclarecimento será divulgada por e-mail, limitado a 02(dois) dias úteis antes da data de encerramento da cotação.

4.3. Os pedidos de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail: margarete.cardoso@hospitaldabaleia.org.br e dalila.fideles@hospitaldabaleia.org.br . Nos pedidos de esclarecimentos, os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do Representante legal que solicitar esclarecimentos), informando os dados para retorno ao contato como e-mail, endereço e telefone.

5. ANEXO

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II- Planilha

Belo Horizonte, 16 de junho de 2026.

Margarete Gomes Cardoso
Analista de Licitação
Fundação Benjamin Guimarães

Jonata Ferreira Vette
Gerente de Verbas Públicas
Fundação Benjamin Guimarães

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

1- DAS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa para prestação de serviços de agenciamento de viagens incluindo reserva, emissão, fornecimento, alteração, reemissão e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de reserva em meios de hospedagem nacionais e internacionais, seguro viagem nacional e internacional, emissão de passagens terrestres, locação de veículos diversos, bem como demais serviços correlatos, para atender às demandas da Fundação Benjamin Guimarães conforme especificações técnicas descritas abaixo:

- Fornecimento de passagens terrestres e aéreas (nacionais e internacionais) com os seguintes compromissos contratuais:

A - manter acordos operacionais com as principais companhias aéreas e terrestres com vista à obtenção de descontos e vantagens a FUNDAÇÃO BENJAMIN GUIMARÃES;

B- efetuar pesquisa de voos com horários, tarifas e trechos disponíveis, sempre tarifas net (sem comissionamento);

C- emitir as passagens aéreas com a comprovação do voucher/bilhete/e-ticket sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;

D- alterar passagens já emitidas, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver, sempre com tarifas net (sem comissionamento) e contendo a regra tarifária completa por escrito;

E- informar aos passageiros o cancelamento e alteração dos voos e sua acomodação se necessário;

F- cancelar passagens aéreas e reembolsar a FUNDAÇÃO BENJAMIN GUIMARÃES os valores devolvidos pelas cias aéreas;

G- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados;

H- auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens que eventualmente tenham sido extraviadas pelas Companhias Aéreas;

I- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais dos solicitantes. E quando solicitado, auxiliar na tramitação da documentação junto aos Consulados ou órgãos competentes;

J- acessar o sistema informatizado de viagens e compras da CONTRATADA;

K- quando for o caso, realizar as cotações em grupo visando a obtenção de descontos nas tarifas.

- Hospedagem (nacionais e internacionais), com os seguintes compromissos contratuais:

A- efetuar pesquisa de hotel para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, no mínimo 03 (três) alternativas de cotações/orçamentos, levando em conta os menores valores verificados no momento da consulta, tais valores devem ser compatíveis com os apresentados em sites de reservas online;

B- prestar informações sobre a rede hoteleira;

C- apresentar tarifas negociadas para hospedagem;

D- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;

E- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do voucher;

F- o faturamento de despesas hoteleiras quando solicitadas e aprovadas deverão ser apenas de tarifas e taxas. As despesas extras correrão por conta do hóspede com pagamento direto no check out. Disposições em contrário serão autorizadas pela gestão do contrato;

G- quando na reserva estiver autorizada a alimentação do hóspede, esta despesa deverá estar discriminada, não sendo permitido consumo de bebidas alcoólicas;

H- efetuar alterações e cancelamento conforme solicitação da FUNDAÇÃO BENJAMIN GUIMARÃES;

I- propor alternativas de locais apresentando vantagens;

J- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados a FUNDAÇÃO BENJAMIN GUIMARÃES.

- Ações e pacotes (internacionais) – com os compromissos de:

- efetuar pesquisa para os períodos e locais solicitados, apresentando, como regra geral, 03 (três) alternativas, levando em conta as menores tarifas net possíveis no momento da consulta;
- prestar informações relativas à aquisição de passaportes, vistos consulares e vacinas obrigatórias para entrada em países, esclarecendo dúvidas dos beneficiários na obtenção desses documentos.
- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;
- efetuar a reserva da opção escolhida,
- emitir as passagens e contratar os demais serviços ou contratar a operadora, aquela opção que se mostrar mais vantajosa, com a comprovação do voucher;
- alterar reservas já emitidas e serviços já contratados, providenciando até mesmo a troca da passagem, informando o custo adicional, quando houver;
- entregar os bilhetes/vouchers através de atendimento próprio ou terceirizado nas localidades e endereços indicados pela FBG e informar aos passageiros sobre alterações dos voos;
- cancelar e reembolsar os valores dos cancelamentos a FBG, descontadas as taxas de cancelamento cobradas pelas cias aéreas;
- efetuar o faturamento de cada período com custos repassados a FBG.

- Locação de veículos (carros, camionetas, vans, microônibus urbano e rodoviário, ônibus convencional, executivo e leito), com motorista ou sem, em âmbito nacional e internacional, para a realização de traslado em locais fora do Estado de Minas Gerais com os seguintes compromissos contratuais:

A- efetuar pesquisa de tarifas, para o período e local solicitados atendendo à especificidade apresentada e conforme disponibilidade; levando em conta os menores valores verificados no momento da pesquisa de preços;

B- apresentar, como regra geral, 03 (três) alternativas de orçamento/cotações visando à economicidade; desde que a empresa ofereça veículo com apólice de seguros vigente e atualizada;

C- orçar e reservar sempre tarifas net expressamente;

- D- efetuar a reserva da opção escolhida, com a comprovação do voucher;
- E- encaminhar a lista de passageiros para a empresa contratada;
- F- efetuar o faturamento apresentando apólice vigente e prestar organização e apoio a traslados com custos repassados a FBG.

- Outros compromissos contratuais:

- A- contratar seguro de viagem nacional e internacional, apresentando, como regra geral;
- B- orientar sobre a necessidade de vacinas, vistos e documentos para as viagens internacionais junto aos Consulados ou órgãos competentes;
- C- prestar informações e quando solicitado providenciar obtenção de vistos consulares, com custos repassados a FBG, sempre com valores net (sem comissionamento);
- D- prestar informações sobre os diversos meios de transporte disponíveis em território nacional e internacional;
- E- atender aos empregados da FBG, em território nacional e internacional, inclusive para obtenção de lugares nos diversos meios de transporte e providenciar conexões em embarques fora do local de origem;
- F- atender via postos de atendimento, escritórios e/ou balcões de atendimento próprios, conveniados, terceirizados ou associados, oferecendo aos funcionários da FBG quando solicitado, os serviços de: suporte a embarque e desembarque, apoio para despacho da bagagem no check-in, desembaraço de bagagens e outras necessidades dos usuários, nas localidades que ocorrerem, buscando solucionar problemas existentes nos aeroportos;
- G- disponibilizar e atender em linha telefônica celular e e-mail para contato fora do horário comercial e aos finais de semana e feriados, ou seja, 24 horas, a fim de executar as solicitações para qualquer dos serviços descritos responsabilizando-se pelos custos correspondentes. Esta demanda é esporádica e não dispomos de estimativa;
- H- quando necessário e solicitado pela FBG contratar tradutores e intérpretes, no exterior, com custos repassados a FBG;
- I- contratar serviço de guia especializado;

J- em caso de cancelamento de voo por parte de Cia Aérea a CONTRATADA devera alocar o passageiro em voo com a mesma estrutura do voo comprado pela FBG;

L- em caso de morte de algum colaborador da FBG a CONTRATADA deverá auxiliar e realizar o transporte do caixão, repassando a FBG os custos com o serviço;

M- todos os outros serviços supracitados e que constituem objeto deste termo devem ser orçados com tarifas net expressamente.

- A empresa ofertante deverá disponibilizar para o uso da FBG, sem ônus, um sistema de viagens corporativas que atenda às seguintes características técnicas:

A- estar completamente implantado em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato. Até a sua implantação, os serviços serão executados pela contratada.

B- desde o início do contrato, disponibilizar manual do usuário completo e detalhado;

C- ter acesso WEB E APP para equipamentos portáteis, tais como: smartphone, tablet, etc., com login e senha por usuário.

D- estar disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, inclusive aos finais de semana e nos feriados, com suporte ao usuário 24 horas por dia.

E- disponibilizar um canal de atendimento e suporte objetivando a resolução dos eventuais problemas apresentados no sistema;

F- possuir comunicação com os portais de todas as Companhias Aéreas Nacionais e das principais Companhias Aéreas Internacionais para cotações e reservas online, apresentando as mesmas tarifas que são disponibilizadas pelas cias aéreas e todas as tarifas disponíveis no ato da consulta.

G- oferecer tarifas net (sem comissionamento ou repasse);

H- exibir claramente o número e o local de escalas e conexões;

I- permitir o cancelamento de uma solicitação;

J- Navegadores compatíveis: Microsoft Internet Explorer 7.0 ou superior, Mozilla, Firefox, Safari ou Google Chrome;

M- Sistema Operacional dos dispositivos móveis nas últimas atualizações: Android, IOS, Windowsphone;

N- O sistema deve permitir a exportação de relatórios para o formato excel e pdf;

O- Qualquer custo de adaptação das ferramentas informatizadas aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto é de responsabilidade da contratada, sem qualquer ônus para a FBG.

1.1 Esta contratação vigorará pelo prazo de 02 anos, contados a partir de 03/2025.

2- JUSTIFICATIVA SOBRE A NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Esta Contratação justifica-se para atender às demandas de viagens corporativas da FBG.

3- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Melhoria do processo de viagem para melhor custo-benefício, compreendendo: emissão, remarcação/alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, hospedagem, assim como os serviços correlatos, compreendendo emissão remarcação/alteração, cancelamento de bilhetes nacionais e internacionais, seguros-viagens, outros serviços afins, executados por meio de atendimento remoto (sistema da agência, e-mail e/ou telefone).

4- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A contratação observará os seguintes requisitos:

- A contratada receberá as solicitações de serviços através de correio eletrônico ou através do sistema operacional de compra de passagens;
- As solicitações serão feitas pelos colaboradores designados pela FBG à contratada;
- Eventualmente, as solicitações poderão ser feitas em regime de urgência e fora dos horários normais de atendimento, devendo a contratada ter estrutura montada para tal atendimento. A contratada colocará à disposição para todos os

usuários da FBG os nomes das pessoas e os meios de contato (telefone celular e e-mail) que serão acionados para o atendimento dessas eventualidades;

- O atendimento em regime de urgência e fora dos horários normais deverá ser imediato, porém mediante documento aprovado pelo gestor ou fiscal do contrato e realizado com estrutura própria da contratada, sendo vedadas as subcontratações;

- Enquadram-se nestas situações, as solicitações que ocorrerem aos sábados, domingos, feriados e em dias úteis fora do horário normal de atendimento;

- A contratada não poderá efetivar nenhuma programação de viagem solicitada sem a devida aprovação da fiscal do contrato;

- Os bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais cujas solicitações sejam encaminhadas à contratada até às 18 horas deverão obrigatoriamente ser emitidos no mesmo dia;

- As solicitações encaminhadas após às 18 horas poderão ser emitidas no dia seguinte, à exceção dos casos urgentes e excepcionais que serão comunicados pelo contratante à contratada, por meio dos canais disponibilizados para a emissão imediata;

- Os prazos estipulados poderão, excepcionalmente, ser alterados, desde que solicitado e devidamente justificado pela contratada e aceito pela FBG;

- Até o prazo limite de disponibilização do sistema de gestão de viagens e em casos especiais autorizados pela fiscal do contrato, a contratada deverá prestar atendimento, efetuando cotação, reserva, emissão e entrega de bilhetes eletrônicos (e-ticket) ou não, de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pela FBG;

- Todos os atos e trâmites necessários à aquisição de passagens aéreas, hospedagem, seguro viagem e outros serviços afins deverão ser registrados no sistema.

- A solicitação de cotação será registrada no sistema disponibilizado pela contratada para que seja efetuado o pedido de reserva;

- A contratada deverá, após receber o pedido de reserva, devolver via sistema a reserva efetuada, para que a mesma, receba as aprovações que se fizerem necessárias pela contratante (pesquisar as opções de voos disponíveis, submetê-las à apreciação da contratante, e após a escolha, solicitação de

reserva e a aprovação da contratante). Após a referida aprovação, a contratada irá gerar o ticket/voucher e enviar por e-mail/sistema para a contratante.

- Os tempos previstos para execução de cada um dos serviços são de:

PADRÃO DE ATENDIMENTO		
ATENDIMENTO	PRAZO	DESCRIÇÃO
TSF (Telephone Satisfaction Factor) Atendimento Operacional	70:30 (70% das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos)	Relatório da central telefônica aplica-se para VDN dedicado (call center e posto virtual)
Off-line: Retorno de cotações via e-mail	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 6 horas	Horário do recebimento do e-mail x Horário do primeiro retorno do e-mail
Off-line: Emissão de bilhete aéreo	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 4 horas	Aprovação final x Bilhete emitido
On-Line: Emissão de bilhete aéreo nacional (sem intervenção do consultor)	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Aprovação final x Bilhete emitido
Off-line: Emissão de voucher de Hotel Seguro Viagem Carro	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 24 horas Viagens Internacionais: Até 24 horas	Aprovação final x Voucher emitido
On-Line: Hotel e Locação de Veículos	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Data da solicitação x Data do envio do voucher (Hotel e Locação)
Reembolso de bilhete aéreo	Mediante normas tarifárias e prazos estabelecidos pelas Companhias Aéreas, <u>que poderá</u> ocorrer no prazo de até 90 (noventa) dias conforme as normas da ANAC.	Data da solicitação x Data de entrada na cia aérea

- Para o perfeito cumprimento da prestação de serviço, a contratada deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços demandados. Em caso de indisponibilidade do sistema cujo prolongamento cause relevante dano à celeridade do processo, as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone;

- O pedido de cotação enviado à contratada deverá conter, no mínimo:
- Nome completo e data de nascimento do passageiro;
- Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- Países e cidades de origem e destino;
- Datas da viagem.

4.2 Na presente contratação **NÃO** será admitida a subcontratação do objeto

contratual.

4.3 Não haverá necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5- DA EXECUÇÃO CONTRATUAL/ORDEN DE COMPRA

5.1 A execução do objeto seguirá os SLA's, conforme previsto na tabela abaixo:

PADRÃO DE ATENDIMENTO		
ATENDIMENTO	PRAZO	DESCRIÇÃO
TSF (Telephone Satisfaction Factor) Atendimento Operacional	70:30 (70% das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos)	Relatório da central telefônica aplica-se para VDN dedicado (call center e posto virtual)
Off-line: Retorno de cotações via e-mail	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 6 horas	Horário do recebimento do e-mail x Horário do primeiro retorno do e-mail
Off-line: Emissão de bilhete aéreo	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 4 horas	Aprovação final x Bilhete emitido
On-Line: Emissão de bilhete aéreo nacional (sem intervenção do consultor)	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Aprovação final x Bilhete emitido
Off-line: Emissão de voucher de Hotel Seguro Viagem Carro	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 24 horas Viagens Internacionais: Até 24 horas	Aprovação final x Voucher emitido
On-Line: Hotel e Locação de Veículos	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Data da solicitação x Data do envio do voucher (Hotel e Locação)
Reembolso de bilhete aéreo	Mediante normas tarifárias e prazos estabelecidos pelas Companhias Aéreas, <u>que poderá</u> ocorrer no prazo de até 90 (noventa) dias conforme as normas da ANAC.	Data da solicitação x Data de entrada na cia aérea

- A contratada receberá as solicitações de serviços através de correio eletrônico ou através do sistema operacional de compra de passagens;

- As solicitações serão feitas pelos colaboradores designados pela FBG à contratada;

-Eventualmente, as solicitações poderão ser feitas em regime de urgência e fora dos horários normais de atendimento, devendo a contratada ter estrutura montada para tal atendimento. A contratada colocará à disposição para todos os usuários da FBG os nomes das pessoas e os meios de contato (telefone celular

- e e-mail) que serão acionados para o atendimento dessas eventualidades;
- O atendimento em regime de urgência e fora dos horários normais deverá ser imediato, porém mediante documento aprovado pelo gestor ou fiscal do contrato e realizado com estrutura própria da contratada, sendo vedadas as subcontratações;
 - Enquadram-se nestas situações, as solicitações que ocorrerem aos sábados, domingos, feriados e em dias úteis fora do horário normal de atendimento;
 - A contratada não poderá efetivar nenhuma programação de viagem solicitada sem a devida aprovação da fiscal do contrato;
 - Os bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais cujas solicitações sejam encaminhadas à contratada até às 18 horas deverão obrigatoriamente ser emitidos no mesmo dia;
 - As solicitações encaminhadas após às 18 horas poderão ser emitidas no dia seguinte, à exceção dos casos urgentes e excepcionais que serão comunicados pelo contratante à contratada, por meio dos canais disponibilizados para a emissão imediata;
 - Os prazos estipulados poderão, excepcionalmente, ser alterados, desde que solicitado e devidamente justificado pela contratada e aceito pela FBG;
 - Até o prazo limite de disponibilização do sistema de gestão de viagens e em casos especiais autorizados pela fiscal do contrato, a contratada deverá prestar atendimento, efetuando cotação, reserva, emissão e entrega de bilhetes eletrônicos (e-ticket) ou não, de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pela FBG;
 - Todos os atos e trâmites necessários à aquisição de passagens aéreas, hospedagem, seguro viagem e outros serviços afins deverão ser registrados no sistema.
 - A solicitação de cotação será registrada no sistema disponibilizado pela contratada para que seja efetuado o pedido de reserva;
 - A contratada deverá, após receber o pedido de reserva, devolver via sistema a reserva efetuada, para que a mesma, receba as aprovações que se fizerem necessárias pela contratante (pesquisar as opções de voos disponíveis, submetê-las à apreciação da contratante, e após a escolha, solicitação de reserva e a aprovação da contratante). Após a referida aprovação, a contratada irá gerar o ticket/voucher e enviar por e-mail/sistema para a contratante.
 - Os tempos previstos para execução de cada um dos serviços são de:

PADRÃO DE ATENDIMENTO		
ATENDIMENTO	PRAZO	DESCRIÇÃO
TSF (Telephone Satisfaction Factor) Atendimento Operacional	70:30 (70% das chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos)	Relatório da central telefônica aplica-se para VDN dedicado (call center e posto virtual)
Off-line: Retorno de cotações via e-mail	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 6 horas	Horário do recebimento do e-mail x Horário do primeiro retorno do e-mail
Off-line: Emissão de bilhete aéreo	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 4 horas Viagens Internacionais: Até 4 horas	Aprovação final x Bilhete emitido
On-Line: Emissão de bilhete aéreo nacional (sem intervenção do consultor)	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Aprovação final x Bilhete emitido
Off-line: Emissão de voucher de Hotel Seguro Viagem Carro	85% das solicitações atendidas conforme abaixo: Viagens Nacionais: Até 24 horas Viagens Internacionais: Até 24 horas	Aprovação final x Voucher emitido
On-Line: Hotel e Locação de Veículos	95% em até 30 minutos (5% de margem devido à possíveis intermitências sistêmicas)	Data da solicitação x Data do envio do voucher (Hotel e Locação)
Reembolso de bilhete aéreo	Mediante normas tarifárias e prazos estabelecidos pelas Companhias Aéreas, <u>que poderá</u> ocorrer no prazo de até 90 (noventa) dias conforme as normas da ANAC.	Data da solicitação x Data de entrada na cia aérea

-Para o perfeito cumprimento da prestação de serviço, a contratada deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços demandados. Em caso de indisponibilidade do sistema cujo prolongamento cause relevante dano à celeridade do processo, as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone;

5.1.1 A prestação de serviços ocorrerá nas dependências do Contratado, que deverá observar a legislação pertinente ao serviço executado.

5.1.2 Após a finalização dos serviços, esses serão recebidos da seguinte forma:

5.1.3 Definitivamente: No prazo de até 3 (três) dias úteis, após o recebimento provisório pelo Gestor e Fiscal do contrato da Fundação, mediante assinatura do TRD – Termo de Recebimento Definitivo, uma vez verificado o atendimento integral da quantidade e das condições e especificações previstas neste Termo de Referência;

5.2 Constatadas irregularidades no objeto, lavrar-se-á Termo de Recusa, no qual se consignarão as desconformidades, devendo o Contratado promover as devidas correções, no prazo de até 2(dois) dias. Caso seja urgente a correção deve ser feita imediatamente.

6- MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O gerenciamento desta contratação ficará a cargo do Diretor Executivo da Fundação Benjamin Guimarães, o qual deverá dirimir quaisquer dúvidas surgidas no curso de sua execução, exercendo em toda sua plenitude ação fiscalizadora.

6.2 A fiscalização desta contratação ficará a cargo da Secretária Executiva que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.3 O Contratado deverá nomear um preposto, devidamente qualificado, para acompanhamento da execução do contrato, juntamente com a Fundação.

6.4 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e normas legais.

6.5 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato da Fundação emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.6 O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.7 O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Fundação ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

6.8 Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.8.1 A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Fundação a responsabilidade pelo seu

pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

6.9 As comunicações entre a Fundação e a contratada devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7- FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. O fornecedor será selecionado por meio do critério Técnica e Preço.

7.2. Previamente à celebração do contrato, a Fundação verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto aos documentos de habilitação.

7.3 É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação, quando solicitado pela Fundação, a respectiva documentação atualizada.

7.4 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

7.5 Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.6 Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.710 Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

7.710.1 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.710.1.1 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.710.1.2 Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;

7.710.1.3 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.170.1.4 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária - inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde tem sede a matriz;

7.710.1.5 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de toda a respectiva consolidação.

7.710.2 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

7.710.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

7.710.3 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

7.710.3.1 Alvará de funcionamento;

7.710.3.2 Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei Federal nº 11.771, de 2008, cumulado com o art. 18 do Decreto Federal nº 7.381, de 2010;

7.710.3.3 Declaração de que é proprietário 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 voos domésticos regulares e das principais aéreas estrangeiras e dos principais sistemas GDS (Glob Distribution

System) disponíveis no mercado.

8- DOS RECURSOS FINANCEIROS

8.1 Os recursos financeiros a serem aplicados nesta contratação provém do recurso do caixa do hospital.

Belo Horizonte, 05 de dezembro de 2025.



Fabio Patrus Mundim Pena
Superintendente Executivo

Fundação Benjamin Guimarães/Hospital da Baleia

Fábio Patrus
Diretor Executivo

ANEXO II

[Matriz de aderência técnica e formação de preços - Agência de Viagem processo 196 2026.xlsx](#)



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 50AE-5F78-23FF-F233

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

- ✓ JONATA FERREIRA VETTE (CPF 095.XXX.XXX-18) em 17/06/2026 08:26:15 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://hospitaldabaleia.1doc.com.br/verificacao/50AE-5F78-23FF-F233>