

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Serviço: contratação de agência de viagem para atendimento a eventos

1. Objeto:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agência de viagens para eventos organizados pelo CNPEM ou grupos acima de dez (10) pessoas, com vigência no período de 12 meses, que contemple:

- Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais **com RSVP***.
- Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais **sem RSVP***.
- Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas internacionais **com RSVP***.
- Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas internacionais **sem RSVP***.
- Emissão de seguro para viagens internacionais.

RSVP, abreviatura de Répondez S'il Vous Plaît, expressão que significa "Responda, por favor". O RSVP é utilizado pela pessoa que deseja a sua presença no evento que ela vá realizar, desta maneira ele pede a confirmação para ter um melhor planejamento do evento.

2. Descrição Detalhada do Serviço

Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais com e sem RSVP:

Com utilização de RSVP:	
Atribuições CNPEM	Atribuições Agência de Viagens
Enviar lista de convidados e respectivos endereços eletrônicos	Contatar convidados, inicialmente, por e-mail a fim de confirmar dados pessoais, itinerário, disponibilidade de período (matutino/vespertino/noturno), entre outros dados
Enviar as "regras do evento" para a agência - <i>documento contendo o escopo de determinado evento, necessidade de consultor bilíngue, prazo de início de aquisições dos bilhetes e previsão de término, além de orientações que devem balizar a pesquisa de preços e opções de voos, tais como: nome do evento, data de início e término do evento, data de chegada e partida na cidade sede do evento dos convidados e particularidades, se houver. Além de instruções sobre dados de faturamento (CNPEM ou Pessoa Física)</i>	Analisar "regras do evento" e alinhar eventuais dúvidas com o CNPEM antes de iniciar o processo de cotações
Conferir cotações e rota. O CNPEM poderá solicitar nova cotação, caso as opções de voos não atendam a necessidade do evento	Enviar ao CNPEM *cotações em conformidade com a necessidade do evento que contemple 3 (três) opções de voos , preferencialmente de três (3) cias aéreas distintas por passageiro,

	garantindo as melhores condições e menores tarifas de mercado e/ou promocionais disponíveis para a agência de viagens
Indicar o bilhete de menor valor para a agência contatar o passageiro	Enviar ao convidado a opção de menor valor dentro do horário que atenda a necessidade do evento
-	Informar aos convidados estrangeiros (no momento da cotação) a necessidade de visto para o país (Brasil) ou país de trânsito (conexão)
-	Cobrar retorno dos convidados que não responderam a confirmação de dados, itinerário ou a opção de voo oferecida pela agência no prazo determinado pelo CNPEM (a cobrança deverá ser feita com cópia para o solicitante do CNPEM)
-	Emitir o bilhete, mediante autorização por e-mail do convidado/passageiro. Caso o convidado solicite outra opção de voo ou ainda, se o voo autorizado pelo passageiro tiver sofrido aumento de preço em relação ao mencionado em cotação, a agência deverá realizar os passos acima novamente
-	Enviar e-ticket para o convidado e solicitante do CNPEM; em caso de convidado estrangeiro, o e-ticket deverá ser enviado em inglês
-	Confirmar se convidado recebeu e-ticket via e-mail

Sem utilização de RSVP:

Atribuições CNPEM	Atribuições Agência de Viagens
Realizar interlocução com os convidados para checagem de dados pessoais, aeroporto de origem, datas e disponibilidade de período da viagem (manhã/tarde/noite)	-
Solicitar a agência de viagens cotações de bilhetes, conforme necessidade do evento	Enviar ao CNPEM cotação que contemple 3 (três) opções de voos, preferencialmente de três (3) cias aéreas distintas por passageiro, garantindo as melhores condições e menores tarifas de mercado e/ou promocionais disponíveis para a agência de viagens

Analisar cotações recebidas e conferir rota. O CNPEM poderá solicitar nova cotação, caso as opções de voos não atendam a necessidade do evento	Enviar novas cotações/opções de voos, se necessário
Enviar ao convidado a opção de menor valor dentro do horário que atenda a necessidade do evento	Informar o CNPEM (no momento da cotação) a necessidade de visto para o país (Brasil) ou país de trânsito (conexão)
Cobrar retorno dos convidados que não responderam a confirmação de dados, itinerário ou a opção de voo oferecida	-
Solicitar emissão da opção desejada, após receber confirmação do passageiro	Emitir bilhete aéreo e enviar e-ticket ao CNPEM para confirmação dos dados; em caso de convidado estrangeiro, o e-ticket deverá ser enviado em inglês
Enviar e-ticket para o convidado e solicitante do CNPEM	-
Confirmar se convidado recebeu e-ticket via e-mail	-

*Observações sobre o processo de cotação das passagens aéreas

- As cotações apresentadas devem constar tarifa em real (BRL) ou, quando entregue em moeda local, apresentar o câmbio do dia para a emissão;
- Mencionar no e-mail de cotação se a regra da classe tarifária permite reembolso em caso de cancelamento e no show;
- A taxa de franquia de bagagem, se houver, deve ser contemplada no valor da cotação e valor final da tarifa;
- Minimizar, sempre que possível, conexões em outros países;
- O bilhete eletrônico (e-ticket) deve contemplar informações da base tarifária e classes de voo (somente serão aceitos bilhetes em classe econômica); qualquer excepcionalidade deve ser analisada e autorizada pelo CNPEM.

Emissão de seguro para viagens internacionais

Sempre que solicitado pelo CNPEM, a agência deverá enviar cotação de 3 (três) seguradoras, levando em consideração o melhor custo-benefício, para o atendimento de passageiros internacionais.

O contato direto para alinhamento da demanda entre consultor/a da agência de viagens e passageiro é considerado serviço com RSVP.

3. Informações Gerais

- O prazo de resposta da agência para cada pedido de cotação ou emissão não deve ultrapassar 24 horas (de segunda a sexta-feira);

- O atendimento da demanda com RSVP deve se restringir as regras de datas/horários do evento, previamente alinhadas entre CNPEM e agência de viagens;
- Fica a critério da agência atender solicitações particulares do convidado, não sendo permitido repasse de custos de tais serviços ao CNPEM;
- Cada evento contemplará regras específicas, devido a variedade de formas de pagamento que o CNPEM opera;
- Enviar, sempre que solicitado, um recibo de pagamento por fatura emitida/evento, usualmente solicitado em casos de fatura para pessoa física (recursos de agência de fomento) - vide modelo **ANEXO 1**;
- A contratada deverá transferir ao contratante todos os benefícios, descontos, comissões, serviços em promoções oferecidos por seus fornecedores;
- A agência deverá disponibilizar suporte pós-venda com Gerente de Contas (com telefone fixo, celular e e-mail), com plantão 24/7 fornecido pela agência;
- A agência deve prever consultor bilíngue (português-inglês) – o CNPEM deve informar com antecedência nas regras do evento a necessidade de atendimento bilíngue;
- A agência deverá realizar plano de contingência para soluções rápidas em caso de ocorrências, visando garantir a manutenção do serviço prestado;
- A agência deverá promover reuniões para *feedback* da prestação dos serviços, apresentando propostas de melhorias por parte da agência de viagens, sempre que necessário;
- Caso o solicitante do CNPEM venha a solicitar alterações nas reservas (ex: mudança de nomes, cancelamento de reserva, alteração de datas etc.), as mesmas deverão ser atendidas pelo consultor da agência e novas confirmações devem ser enviadas ao CNPEM;
- Posto semi dedicado na agência;
Entende-se por posto semi dedicado: atendimento feito ao CNPEM por um consultor (profissional da agência de viagens), mantendo relação com outros clientes, ou seja, o atendimento não é exclusivo ao CNPEM.

4. Relatórios Gerenciais

A agência deverá, sempre que solicitado, enviar relatórios gerenciais disponibilizado em formato Excel, de acordo com as seguintes diretrizes:

- Controle de RSVP: demonstrar a relação de nomes dos convidados, data dos contatos e necessidades por código de evento, sempre que solicitado pelo CNPEM, vide modelo **ANEXO 2**;

- Despesas: demonstrar as informações pertinentes às emissões de passagens aéreas e seguro-viagem ao término de cada evento subsequente a prestação dos serviços, vide modelo **ANEXO 3**;
- Malha Aérea: demonstrar todas as informações referentes aos voos de cada convidado, e no caso de os bilhetes não emitidos informar o motivo, vide modelo **ANEXO 4**;
- Créditos e Reembolsos: demonstrar as passagens aéreas não utilizadas de companhias aéreas nacionais e internacionais por código de evento, vide modelo **ANEXO 5**;

NOTA: A agência poderá apresentar os modelos de relatórios já existentes em seu sistema para apreciação do CNPEM.

5. Requisitos Técnicos (Entregar com a Proposta Comercial)

- A empresa deve ter o comprovante de registro junto à Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR, no Sistema Nacional de Empresas Aeroviárias - SNEA, e na Internacional Air Transportation Association - IATA;
- A empresa deve apresentar a declaração de operação com as companhias nacionais classificadas como regulares perante o Departamento de Aviação Civil - DAC, e as principais companhias aéreas internacionais bem como ter registrado em seu objeto social as atividades relacionadas às contratadas;
- A empresa deve apresentar 3 cartas de recomendação de atendimento a empresas de médio a grande porte, nos últimos 18 meses.

6. Faturamento

As faturas devem ser apresentadas separadamente de acordo com o tipo de despesa, por evento, seguindo as especificidades abaixo:

- A agência deve apresentar opção de faturamento próprio por meio de boleto bancário e através de cartão de crédito, caso o CNPEM venha optar posteriormente;
- A fatura deverá ser emitida em nome do CNPEM. Quando se tratar de pessoa física, a fatura deve ser emitida com as seguintes informações: nome completo, CPF, RG, endereço completo com CEP e número do processo do referido evento, estes dados serão fornecidos pelo solicitante do CNPEM no documento “Regras do evento”;
- A fatura eventualmente em alguns casos em específico, será necessário que seja emitida fatura em nome de pessoa física. Quando se tratar de pessoa física, a fatura deve ser emitida com as seguintes informações: nome completo, CPF, RG, endereço completo com CEP e número do processo do referido evento, estes dados serão fornecidos pelo solicitante do CNPEM no documento “Regras do evento”;



- A fatura de passagem aérea e seguro-viagem devem ser enviados semanalmente, com vencimento após 20 (dez) dias da data de envio ao CNPEM;
- A contratada deverá enviar a fatura de cobrança da taxa de serviço, conforme orientação recebida pela solicitante a cada evento. Usualmente será solicitado a inclusão da taxa juntamente com o serviço contratado. Em quaisquer dos cenários citados, o prazo de pagamento segue o mencionado acima;
- A agência deverá se adequar aos sistemas atuais do CNPEM ou apresentar uma melhor proposta que deverá ser analisada pela contratante.

7. Modalidades de Remuneração:

Apresentar junto com a proposta técnica, a proposta comercial para o cenário anual mencionado abaixo, considerando para a prestação dos serviços de agenciamento de viagens e serviços correlatos (passagens e seguro-viagem) à modalidade de cobrança de percentual sobre o serviço prestado e de todos os custos diretos e indiretos envolvidos nas demandas dos eventos.

Serviço	%
Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais com RSVP* .	
Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais sem RSVP* .	
Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas internacionais com RSVP* .	
Cotação, reserva e emissão de passagens aéreas internacionais sem RSVP* .	
Emissão de seguro para viagens internacionais.	

Previsão de eventos para 2026 que seja realizado o atendimento para grupos são de aproximadamente 500 bilhetes aéreos internacionais e nacionais. Podendo ser um número um pouco maior por eventuais grupos/eventos que surgirem fora dos que foram previstos.

Campinas, 06 de janeiro de 2026.

ANTONIA DE BRITO OLIVEIRA

Antônia de Brito Oliveira

RENATA MIOSHI

Renata Mioshi