



**IPÊ - INSTITUTO DE PESQUISAS ECOLÓGICAS, no âmbito do PROJETO
TERRITÓRIOS DA VIDA SILVESTRE (GEF 8 - FUNBIO)**

SELEÇÃO DE PROPOSTAS 002/2026

TERMO DE REFERÊNCIA (TdR) Nº 03/2026 - Seleção de Propostas Técnico-Financeiras para Contratação de Agência de Viagens.

1. DO OBJETO

Seleção de propostas técnico-financeiras para contratação de agência de viagens especializada, pessoa jurídica, para a prestação de serviços continuados de: (i) reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais; (ii) emissão de bilhetes de seguro-viagem nacional e internacional; (iii) seguros de cobertura total de passageiros e tripulação em aluguel de embarcação, sobrevoos e veículos; (iv) reservas de hospedagem nacional e internacional; (v) locação de veículos; e (vi) serviços correlatos de gestão de viagens corporativas.

Os serviços deverão ser prestados com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando eficiência operacional, economicidade, rastreabilidade, controle centralizado das demandas e conformidade com as diretrizes do IPÊ com as normas institucionais estabelecidas e pertinentes ao Projeto.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

O IPÊ é uma organização não governamental com sede em Nazaré Paulista/SP, com atuação voltada à conservação da biodiversidade desde 1992. Atua em diversos territórios do Brasil com projetos de conservação, pesquisas, formação de profissionais, educação ambiental e programas de geração de renda e negócios sustentáveis que ampliem a responsabilidade socioambiental de comunidades, empresários e formadores de opinião.

A presente contratação destina-se a apoiar às ações do Projeto Territórios da Vida Silvestre, no âmbito do Contrato de Contribuição Financeira Não Reembolsável



(Contrato nº 205/2025, Ref.: TF 029840 GEF - Project ID 11268) celebrado entre o Fundo Brasileiro para a Biodiversidade - FUNBIO e o IPÊ. Sem prejuízo ao atendimento do objeto principal desta seleção, a contratada poderá, eventualmente, ser demandada a atender outros projetos executados pelo IPÊ, mediante formalização de contratos específicos para cada projeto.

O Projeto Territórios da Vida Silvestre tem o objetivo de reduzir a perda e a fragmentação de habitat, que são as principais ameaças à biodiversidade brasileira, por meio do aprimoramento da gestão de territórios terrestres e marinhos críticos para a conservação em larga escala. O Projeto está estruturado em três componentes principais: (1) Conservação da Biodiversidade e Conectividade; (2) Ampliação da Conservação da Biodiversidade em Unidades de Conservação; e (3) Políticas Públicas e Conhecimento.

Trata-se de uma iniciativa interinstitucional financiada pelo Fundo Global para o Meio Ambiente (GEF), no âmbito do Programa GEF-8, tendo o FUNBIO como Agência Implementadora. O Projeto conta com a coordenação técnica do Instituto Chico Mendes para a Conservação da Biodiversidade (ICMBio), tendo o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA) e Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro (JBRJ) como parceiros beneficiários, e com o IPÊ - Instituto de Pesquisas Ecológicas como Agência Executora e responsável pela execução administrativa, financeira e operacional.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A execução do Projeto Territórios da Vida Silvestre envolve deslocamentos aéreos e terrestres frequentes de equipes técnicas, parceiros institucionais, consultores e prestadores de serviços para reuniões, oficinas, atividades de campo, eventos institucionais e missões de supervisão, em âmbito nacional e internacional. Além disso, demanda ocasionalmente a necessidade de emissão de seguros e reserva de hospedagens.

Nesse contexto, a contratação de uma agência de viagens especializada é fundamental para assegurar atendimento contínuo e suporte emergencial aos usuários, controle administrativo e financeiro da emissão de passagens (aéreas e terrestres), locação de veículos e outros serviços prestados, além da padronização de



procedimentos internos, rastreabilidade das despesas e adequada prestação de contas dos recursos do Projeto.

A contratação também visa garantir eficiência, economicidade, transparência e conformidade com o Manual Operacional do Projeto (MOP), as diretrizes do FUNBIO e o regulamento interno de compras e contratações do IPÊ, assegurando a adequada execução administrativa, financeira e operacional do Projeto.

4. ESCOPO DOS SERVIÇOS

A contratada deverá executar os serviços de forma continuada, sob demanda do IPÊ, observando rigorosamente os princípios da economicidade, eficiência, rastreabilidade e controle. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em contrato, caberá à contratada:

- 4.1.** Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais pelo menor preço disponível no momento da emissão, incluindo tarifas promocionais e reduzidas, desde que compatíveis com a programação da viagem e observadas as regras tarifárias vigentes;
- 4.2.** Realizar reservas, marcações, emissões, reemissões, remarcações e cancelamentos de bilhetes aéreos (e-tickets, bilhetes manuais ou Prepaid Ticket Advice - PTA), de quaisquer companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados;
- 4.3.** Somente proceder à emissão de bilhetes fora das melhores condições tarifárias mediante autorização prévia do IPÊ ou comprovação de indisponibilidade de tarifas mais vantajosas;
- 4.4.** Todos os seguros contratados deverão ser obrigatoriamente emitidos por seguradoras devidamente credenciadas pela SUSEP, em conformidade com a legislação vigente;
- 4.5.** Atender às solicitações de forma regular e emergencial, conforme os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- 4.6.** Emitir bilhetes eletrônicos no prazo máximo de até 4 (quatro) horas para solicitações regulares e até 2 (duas) horas para solicitações urgentes, obedecendo ao horário comercial (08:00h às 18:00h);



- 4.7.** Atender às solicitações de passagens aéreas feitas, excepcionalmente, em regime de urgência e fora dos horários normais de funcionamento, inclusive sábados, domingos e feriados;
- 4.8.** Proceder ao cancelamento de bilhetes não utilizados ou parcialmente utilizados, bem como à gestão de créditos, remarcações ou reembolsos, conforme regras das companhias aéreas e orientações do IPÊ;
- 4.9.** Disponibilizar assessoramento técnico aos solicitantes para definição de melhor roteiro, horários, conexões e alternativas de viagem, considerando custo-benefício, tempo de deslocamento e distância;
- 4.10.** Realizar reservas de hospedagem, locação de veículos, contratação de seguros de viagem e outros serviços correlatos, quando demandados;
- 4.11.** A contratada deverá disponibilizar atendimento ininterrupto (24h/dia, 7 dias/semana), por meio de, Canal telefônico e/ou Sistema online, aplicativo ou outro canal digital. O atendimento deverá contemplar solicitações urgentes, alterações de voos em trânsito e suporte aos usuários durante toda a viagem;
- 4.12.** Os serviços serão prestados de forma remota, por meio de canais digitais e atendimento 24h, não havendo previsão de alocação de posto avançado ou profissional residente nas dependências do IPÊ, salvo se expressamente pactuado em instrumento contratual específico;
- 4.13.** Operar sistema eletrônico de gestão de viagens que permita controle das solicitações, autorizações, emissões, remarcações, cancelamentos e faturamento, assegurando que todos os dados pertençam ao IPÊ e possam ser exportados a qualquer tempo;
- 4.14.** Disponibilizar mecanismo estruturado de abertura, classificação e acompanhamento de chamados, com definição de severidade, tempos de resposta e resolução;
- 4.15.** Fornecer relatórios gerenciais e informações de controle, conforme diretrizes e detalhamento estabelecidos em seção específica deste Termo de Referência;
- 4.16.** Participar de reuniões periódicas de acompanhamento e avaliação da execução contratual, sempre que solicitado pelo IPÊ;
- 4.17.** Realizar os atendimentos e provimento dos serviços considerando o nível de exigência operacional e complexidade de gestão demandada,



observando-se os princípios da economicidade, transparência e melhor relação custo-benefício;

- 4.18.** O IPÊ estima um fornecimento anual de 1.200 (um mil e duzentos) bilhetes aéreos, sendo a maioria nacional, que correspondem ao valor anual estimado (inclusive considerando reservas de hotéis, aluguéis de veículos e emissão de bilhetes “seguro-viagem”) de R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) por ano, incluído nesse valor o somatório de taxas de transação.

5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

A contratada deverá cumprir rigorosamente os níveis mínimos de serviço abaixo estabelecidos, os quais constituirão parâmetros objetivos de avaliação de desempenho e aplicação de penalidades:

INDICADOR	NÍVEL EXIGIDO
Tempo de resposta para solicitações urgentes (atendimento 24h)	Até 30 (trinta) minutos
Tempo de resposta para solicitações regulares (horário comercial)	Até 2 (duas) horas
Emissão de passagens aéreas – solicitações urgentes (horário comercial)	Até 2 (duas) horas
Emissão de passagens aéreas – solicitações regulares (horário comercial)	Até 4 (quatro) horas
Emissão de vouchers de hospedagem e locação de veículos – solicitações urgentes	Até 2 (duas) horas
Emissão de vouchers de hospedagem e locação de veículos – solicitações regulares	Até 4 (quatro) horas
Emissão de voucher de seguro-viagem – solicitações urgentes	Até 12 (doze) horas
Emissão de voucher de seguro-viagem – solicitações regulares	Até 24 (vinte e quatro) horas



Disponibilidade do atendimento (24h/dia, 7 dias/semana)	100%
Taxa máxima de erro operacional em emissões	Até 1% (um por cento)
Envio de relatórios gerenciais	Mensal, até o 5º (quinto) dia útil

Para fins deste Termo de Referência, consideram-se **solicitações urgentes** aquelas realizadas fora do planejamento ordinário, com impacto direto na continuidade das atividades do Projeto, inclusive demandas realizadas fora do horário comercial, finais de semana ou feriados. As **solicitações regulares** correspondem às demandas realizadas dentro do horário comercial (08h às 18h), com antecedência compatível com o planejamento da viagem.

O descumprimento reiterado dos SLAs caracterizará falha grave na execução contratual.

6. INSCRIÇÃO, PRAZOS E FORMA DE ENVIO DAS PROPOSTAS

Poderão participar do presente processo de seleção pessoas jurídicas legalmente constituídas, que atendam integralmente aos requisitos técnicos, jurídicos, fiscais e trabalhistas estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1. Cada proponente deverá encaminhar um único e-mail contendo, obrigatoriamente:

6.1.1. Documentação para Habilitação Administrativa (jurídica, fiscal e trabalhista), compreendendo:

- Ato constitutivo;
- Estatuto ou Contrato Social vigente e suas alterações;
- Cópia do RG e CPF do(s) representante(s) da empresa/instituição;
- Cópia do comprovante de inscrição no CNPJ ativo a, pelo menos, 5 anos;
- Prova de Regularidade Fiscal perante a Secretaria da Receita Federal e a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional;
- Certidão de falências e recuperação judicial; (do Estado sede da empresa)
- Certificado de regularidade perante o FGTS;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT



6.1.2. Qualificação e Capacidade Técnica do Proponente, elaborada conforme o escopo deste Termo de Referência, compreendendo:

6.1.2.1. Comprovante de registro na EMBRATUR – (Empresa Brasileira de Turismo no caso de Agência de Turismo);

6.1.2.2. Apresentação de 02 Atestados de Capacidade Técnica em nome do proponente fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem ter o Proponente prestado ou esteja prestando, a contento, serviços de remessa, emissão, marcação, remarcação, endosso e entrega de bilhetes de passagens aéreas com contrato de valor anual de, no mínimo, R\$ 2.000.000,00, assinado nos últimos 24 meses. Os atestados devem ser emitidos em favor da proponente, impresso em papel timbrado do emitente, sem rasuras ou entrelinhas, datado e assinado, com nome cargo do responsável pela emissão;

6.1.2.3. Portfólio: breve histórico institucional, credenciamento IATA (caso possua), descrição da experiência em serviços similares e apresentação da estrutura operacional disponível para a execução do objeto.

6.1.3. Proposta Financeira, apresentada em documento separado da proposta técnica;

6.1.4. Informações institucionais da empresa proponente, por meio do preenchimento da Ficha Cadastral (conforme modelo anexo).

6.2. As propostas deverão ser encaminhadas exclusivamente para o endereço eletrônico: agisicoes.territorios@ipe.org.br

6.2.1. O assunto do e-mail deverá ser obrigatoriamente: “Seleção de Propostas – Agência de Viagens – Projeto Territórios da Vida Silvestre”.

6.2.2. O prazo para envio das propostas será de: 18 de março de 2026 até 8 de abril de 2026, às 23h59, horário de Brasília. Serão desconsideradas propostas encaminhadas após a data e horário limite estabelecidos.



7. RECEBIMENTO, ABERTURA E ANÁLISE DAS PROPOSTAS

7.1. As propostas recebidas dentro do prazo estabelecido serão registradas e protocoladas pelo IPÊ, assegurando-se a confidencialidade das informações até a data de abertura. A abertura e a análise das propostas serão realizadas por comissão ou equipe designada pelo IPÊ, observando-se os princípios da isonomia, impessoalidade, transparência e objetividade. A documentação enviada deverá ser apresentada com clareza e em adequação aos critérios estabelecidos neste TdR.

7.2. O processo de avaliação ocorrerá em etapas sucessivas. Inicialmente, será realizada a análise da documentação de Habilitação Administrativa. Os proponentes habilitados nessa fase, seguirão para a etapa de análise de Qualificação e Capacidade Técnica. Apenas aqueles que obtiverem aprovação nesta etapa terão suas Propostas Financeiras avaliadas.

7.3. O IPÊ poderá, a qualquer tempo, solicitar esclarecimentos ou informações complementares às proponentes, desde que tais solicitações não resultem em alteração do conteúdo técnico, das condições apresentadas ou do valor originalmente proposto.

7.4. Serão desclassificadas as propostas que:

7.4.1. Não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência;

7.4.2. Apresentem inconsistências técnicas ou financeiras relevantes;

7.4.3. Não cumpram os prazos e a forma de envio definidos;

7.4.4. Deixem de apresentar a documentação obrigatória exigida.

7.5. Avaliação da Proposta Financeira

7.5.1. A apresentação da Proposta Financeira deverá ser encaminhada em documento separado, assinada pelo representante legal da empresa (ou pessoa com poderes para tal), endereçada ao IPÊ com menção a este Termo de Referência, contendo:

7.5.1.1. Descrição do objeto da Proposta;

7.5.1.2. Declaração de que foram consideradas todas as informações contidas neste Termo de Referência (e seus anexos) e que o proponente



concorda com as condições estabelecidas para a formulação da proposta;

7.5.1.3. A Taxa de D.U. (Distribution Usage) como a única forma de remuneração do Contratado, fixa e irrevogável. Essa taxa, expressa em porcentagem, será aplicada sobre o valor total das tarifas (incluindo aéreas, terrestres, locações de veículos, seguros-viagem e hospedagem) relativas aos serviços de atendimento e emissão de bilhetes, apólices e reservas. A taxa proposta é de _____ % (_____) por transação efetuada.

7.5.1.4. Especificações acerca de:

7.5.1.4.1. Política de cobrança para remarcações, reemissões e cancelamentos;

7.5.1.4.2. Existência ou não de custos adicionais, taxas administrativas ou encargos indiretos;

7.5.1.4.3. Forma de faturamento;

7.5.1.4.4. Validade da proposta.

A classificação das Propostas Financeiras será estabelecida em termos do menor preço. Considera-se “preço”, exclusivamente, o valor da taxa D.U. (em porcentagem) para emissão de bilhetes de passagens aéreas e terrestres, apólices de seguro-viagem e reservas para hospedagem e locações de veículos. Caso o proponente apresente escopo de serviços que, porventura, venha a incorrer em despesas adicionais (diretas ou indiretas), estas poderão ser consideradas na avaliação final.

8. RELATÓRIOS, CONTROLE DE CRÉDITOS E INDICADORES

A contratada deverá manter controle sistematizado e auditável de todas as emissões, remarcações, cancelamentos e créditos gerados, vinculando obrigatoriamente cada operação ao respectivo projeto, centro de custo e solicitação autorizada e apresentar relatórios gerenciais mensais, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

8.1. Resumo executivo por projeto e centro de custo, contendo:

8.1.1. volume total de solicitações atendidas;

8.1.2. valores totais faturados no período;

8.1.3. economia estimada obtida em relação às tarifas de referência.



8.2. Detalhamento operacional, contendo:

- 8.2.1.** taxa de sucesso na obtenção do menor preço disponível no momento da emissão;
- 8.2.2.** comparação entre tarifas ofertadas e tarifas efetivamente emitidas;
- 8.2.3.** identificação de trechos recorrentes;
- 8.2.4.** quantidade de remarcações, cancelamentos e reemissões;
- 8.2.5.** índice de retrabalho por erro operacional.

8.3. Gestão financeira e de créditos, contendo:

- 8.3.1.** extrato atualizado de créditos existentes por projeto;
- 8.3.2.** origem dos créditos (cancelamento, reembolso ou remarcação);
- 8.3.3.** status dos créditos (utilizado, disponível ou expirado);
- 8.3.4.** valores reembolsados no período.

8.4. Indicadores de desempenho (KPIs):

- 8.4.1.** percentual de atendimento dentro do SLA;
- 8.4.2.** tempo médio de resposta e de emissão;
- 8.4.3.** índice de conformidade das informações prestadas.

Todos os relatórios deverão ser disponibilizados em formato eletrônico editável e os dados produzidos serão de propriedade exclusiva do IPÊ.

Os créditos decorrentes de cancelamentos, reembolsos ou remarcações deverão ser controlados de forma individualizada por projeto e centro de custo.

A contratada deverá informar previamente o IPÊ acerca da proximidade do vencimento de créditos disponíveis, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias

9. PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato terá vigência inicial de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado até o limite permitido pelas normas aplicáveis ao Projeto.



10. FORMA DE PAGAMENTO

10.1. O faturamento deverá ocorrer de forma quinzenal, mediante apresentação de documento fiscal contendo, obrigatoriamente, no mínimo:

10.1.1. Identificação do projeto, centro de custo e solicitante;

10.1.2. tipo de serviço prestado (passagem aérea, hospedagem, seguro, locação, etc.);

10.1.3. valor da tarifa ou diária;

10.1.4. valor da Taxa D.U. aplicada;

10.1.5. taxas, multas ou encargos decorrentes de remarcações ou cancelamentos;

10.1.6. identificação de créditos utilizados ou gerados no período.

Faturas que não atendam ao conteúdo mínimo acima poderão ser devolvidas para correção, suspendendo-se o prazo de pagamento até sua regularização.

11. PENALIDADES

11.1. O descumprimento das obrigações contratuais e dos níveis de serviço estabelecidos sujeitará a contratada, garantidos o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

11.1.1. Advertência, nos casos de descumprimento pontual e de baixa gravidade;

11.1.2. Multa, aplicada de forma proporcional à gravidade da infração, podendo corresponder a:

11.1.2.1. até 1% (um por cento) do valor mensal faturado, por descumprimento do SLA em solicitações urgentes;

11.1.2.2. até 0,5% (meio por cento) do valor mensal faturado, por erro operacional que gere retrabalho ou custo adicional;

11.1.3. Rescisão contratual, a critério do IPÊ, nos casos de:

11.1.3.1. descumprimento reiterado dos SLAs;

11.1.3.2. indisponibilidade do atendimento 24h;

11.1.3.3. falhas sistemáticas que comprometam a execução do contrato;

11.1.3.4. descumprimento das normas de confidencialidade e proteção de dados.



12. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO

A execução do contrato será supervisionada pelo IPÊ, que será responsável pelo acompanhamento da prestação dos serviços, validação das entregas, monitoramento dos níveis de serviço (SLA) e avaliação periódica do desempenho da contratada.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta chamada de Seleção de Propostas será divulgada em meios institucionais e canais públicos de comunicação do IPÊ, observados os princípios da publicidade, transparência, isonomia e competitividade.

A participação neste processo de seleção não gera expectativa de direito à contratação. O IPÊ reserva-se o direito de negociar condições técnicas e financeiras com a proponente mais bem classificada ou de não contratar nenhuma das propostas, caso nenhuma atenda satisfatoriamente aos requisitos técnicos, financeiros e institucionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Projeto Territórios da Vida Silvestre

IPÊ - Instituto de Pesquisas Ecológicas