

TERMOS DE REFERÊNCIA

Acordo-Quadro para Serviços de Gestão de Viagens

Tipo de Contrato: Consultoria

Duração: um (1) ano

**ECOWAS CENTRE FOR RENEWABLE ENERGY AND ENERGY EFFICIENCY
CENTRO PARA AS ENERGIAS RONOVÁVEIS E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DA CEDEAO
CENTRE POUR LES ENERGIES RENOUVELABLES ET L'EFFICACITÉ ENERGÉTIQUE DE LA CEDEAO**



1. Contexto

O Centro para as Energias Renováveis e Eficiência Energética da CEDEAO (CEREEC) é uma agência especializada da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), responsável pela promoção das energias renováveis e da eficiência energética nos Estados-Membros da CEDEAO. O CEREEC apoia o desenvolvimento e a implementação de políticas, programas, projetos e iniciativas de reforço de capacidades regionais, visando melhorar o acesso a serviços energéticos sustentáveis e reforçar a segurança energética na África Ocidental.

No âmbito da execução do seu mandato, o CEREEC tem vindo a organizar, de forma regular, reuniões, missões, workshops, conferências, consultas técnicas e atividades de projeto, tanto a nível regional como internacional, as quais implicam deslocações oficiais frequentes do seu pessoal, consultores, especialistas e parceiros. Com o objetivo de assegurar a eficiência, a relação custo-benefício, a continuidade operacional e o apoio atempado às deslocações, o CEREEC pretende estabelecer um Acordo-Quadro com uma ou mais agências de gestão de viagens devidamente qualificadas, para a prestação de serviços de viagens “conforme e quando necessário”.

2. Objetivo da contratação

O objetivo geral desta contratação é envolver agências de gestão de viagens competentes e experientes, capazes de fornecer serviços de viagens fiáveis, eficientes e economicamente vantajosos, em apoio às atividades operacionais do CEREEC.

Os objetivos específicos são:

- Assegurar a reserva atempada de viagens e dos serviços conexos de apoio;
- Obter soluções de viagem competitivas e economicamente eficientes;
- Reforçar a coordenação eficiente das deslocações no âmbito de missões oficiais e eventos;
- Garantir o cumprimento dos procedimentos financeiros e administrativos da CEDEAO;
- Estabelecer uma parceria de longo prazo com prestadores de serviços devidamente qualificados, no âmbito de um Acordo-Quadro.

3. Âmbito dos Serviços

A(s) agência(s) de viagens selecionada(s) deverá(ão) prestar serviços abrangentes de gestão de viagens, incluindo, entre outros, os seguintes:

3.1 Gestão de Viagens Aéreas

O prestador de serviços deverá:

- Organizar e emitir bilhetes de avião nacionais, regionais e internacionais;



- Disponibilizar as rotas de viagem mais diretas e economicamente vantajosas;
- Fornecer múltiplas opções de voos e comparações de tarifas, mediante solicitação;
- Processar reemissões de bilhetes, alterações, cancelamentos e reembolsos;
- Facilitar reservas de viagens em grupo, quando necessário;
- Emitir bilhetes flexíveis ou reembolsáveis, quando operacionalmente necessário;
- Garantir a entrega atempada de bilhetes eletrónicos e itinerários de viagem;
- Garantir o seguimento das reservas e a notificação imediata ao CEREEC de quaisquer alterações de itinerários, cancelamentos ou perturbações operacionais.

3.2 Arranjos de Alojamento

O prestador de serviços deverá:

- Organizar o alojamento em hotéis para o pessoal e participantes das missões;
- Obter tarifas institucionais ou corporativas competitivas e negociadas;
- Disponibilizar, quando aplicável, opções de alojamento próximas dos locais de reunião;
- Coordenar pedidos de check-in antecipado, check-out tardio e requisitos especiais de alojamento, quando solicitado;
- Garantir reservas confirmadas antes das datas de viagem.

3.3 Transporte Terrestre e Apoio Logístico

O prestador de serviços deverá:

- Organizar transferes aeroportuários e serviços de transporte local;
- Coordenar serviços de aluguer de viaturas, quando necessário;
- Prestar apoio na logística de transporte associada a missões e eventos oficiais;
- Garantir soluções de transporte fiáveis e seguras.

3.4 Serviços de Vistos e Recomendações de Viagem

O prestador de serviços deverá:

- Assegurar a disponibilização de informações atualizadas relativas aos requisitos de vistos, procedimentos migratórios, normas sanitárias e recomendações de viagem aplicáveis;
- Prestar apoio aos viajantes, fornecendo orientação sobre o processamento de vistos e a documentação necessária;
- Informar prontamente o CEREEC sobre quaisquer restrições ou alterações de viagem suscetíveis de afetar deslocações oficiais.



3.5 Apoio em Situações de Emergência e Fora do Horário de Expediente

O prestador de serviços deverá:

- Prestar assistência de emergência relacionada com viagens, 24 horas por dia;
- Responder de forma célere a alterações urgentes, cancelamentos ou perturbações de itinerários de viagem;
- Designar pontos focais responsáveis pela coordenação e comunicação em situações de emergência.

3.6 6 Relatórios e Gestão Financeira

O prestador de serviços deverá:

- Submeter faturas corretas e documentação comprovativa de todas as transações;
- Apresentar relatórios periódicos de viagens contendo informações sobre volumes, custos de bilhetes, poupanças obtidas, cancelamentos e reembolsos efetuados;
- Manter registos completos das transações para efeitos de auditoria e verificação;
- Assegurar transparência e responsabilização em todas as operações financeiras.

4. Duração do Acordo-Quadro

O Acordo-Quadro terá uma duração inicial de um (1) ano. Mediante avaliação positiva do desempenho, das necessidades operacionais, da disponibilidade orçamental e do cumprimento dos regulamentos e procedimentos da CEDEAO, o presente acordo poderá ser renovado anualmente por períodos adicionais, nos termos das normas aplicáveis da CEDEAO.

O Acordo-Quadro não constitui um contrato de exclusividade, nem garante um volume mínimo de negócios.

5. Requisitos de Elegibilidade e Qualificação

As agências de viagens interessadas deverão cumprir os seguintes requisitos mínimos:

5.1 Requisitos Legais e Regulamentares

- Comprovativo de registo legal e de exercício da atividade como agência de viagens;
- Licenças comerciais e autorizações operacionais válidas;
- Acreditação IATA ou certificação profissional equivalente;
- Certidão de quitação fiscal válida ou documentação equivalente que comprove o cumprimento das obrigações legais e fiscais.



5.2 Experiência e Capacidade Técnica

- Mínimo de cinco (5) anos de experiência comprovada na prestação de serviços de gestão de viagens;
- Experiência comprovada na prestação de serviços a organizações internacionais, missões diplomáticas, instituições governamentais ou entidades similares;
- Experiência na gestão de viagens regionais e internacionais, preferencialmente no espaço da África Ocidental;
- Acesso a Sistemas de Distribuição Global (GDS) reconhecidos;
- Disponibilidade de pessoal qualificado e com experiência comprovada.

5.3 Capacidade Operacional

- Capacidade para prestar serviços de apoio multilíngue;
- Disponibilidade de pessoal dedicado à gestão de contas;
- Capacidade para prestar serviços de assistência de emergência e fora do horário normal de expediente;
- Sólidas capacidades de comunicação e de atendimento ao cliente.

6. Resultados

O(s) prestador(es) de serviços selecionado(s) deverá(ão) fornecer:

- Reservas de voos confirmadas e emissão de bilhetes;
- Reservas de hotel e organização de transportes;
- Itinerários de viagem e serviços de consultoria em viagens;
- Relatórios de atividades de viagem, em base mensal ou trimestral;
- Faturas e documentação financeira precisas;
- Apoio ao cliente e assistência de emergência em tempo oportuno.

7. Avaliação de Desempenho

O desempenho do(s) prestador(es) de serviços selecionado(s) será avaliado de forma periódica, tendo por base os seguintes critérios:

- Pontualidade na prestação dos serviços;
- Eficiência de custos e competitividade das tarifas;
- Capacidade de resposta e comunicação;
- Precisão nas reservas e na documentação;



- Qualidade dos serviços de apoio ao cliente;
- Cumprimento dos procedimentos e normas da CEDEAO.

O CEREEC reserva-se o direito de proceder à suspensão ou rescisão do Acordo-Quadro em caso de desempenho insatisfatório, violação das obrigações contratuais ou incumprimento dos regulamentos aplicáveis.

8. Confidencialidade e Conduta Ética

O(s) prestador(es) de serviços selecionado(s) deverá(ão):

- Manter estrita confidencialidade relativamente a todas as informações relacionadas com viagens e dados conexos;
- Não divulgar quaisquer informações relativas às viagens do CEREEC a terceiros sem autorização prévia;
- Evitar situações de conflito de interesses;
- Cumprir as normas éticas, os princípios de integridade e as políticas de combate à corrupção da CEDEAO.

9. Requisitos de Submissão de Propostas

As empresas interessadas deverão apresentar:

- Uma Proposta Técnica, com indicação do perfil da empresa, experiência relevante, metodologia adotada, estrutura de pessoal e referências de clientes;
- Uma Proposta Financeira, indicando detalhadamente as taxas de serviço, encargos de transação, comissões, descontos e eventuais condições de preço aplicáveis no âmbito do Acordo-Quadro.

10. Prazo de Submissão

As propostas deverão ser submetidas por via eletrónica **até ao dia 30 de julho de 2026, para o seguinte endereço eletrónico: travelagency@ecreee.org.**

Não serão aceites candidaturas submetidas após o prazo fixado.

Para quaisquer esclarecimentos adicionais, durante o horário normal de expediente, as entidades interessadas poderão contactar:

- Sr. Alcides Oliveira
- Email: aoliveira@ecreee.org



O Centro para as Energias Renováveis e Eficiência Energética da CEDEAO (CEREEC) reserva-se o direito de não proceder à seleção de qualquer candidato, sendo que a apresentação de propostas não constitui garantia de adjudicação de contrato.