



República de Moçambique
MINISTÉRIO DAS OBRAS PÚBLICAS, HABITAÇÃO E RECURSOS HIDRICOS



FUNDO DE INVESTIMENTO E PATRIMÓNIO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA
(FIPAG)

TERMOS DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

MAPUTO, AGOSTO DE 2025

1. INTRODUÇÃO

Este documento estabelece os Termos de Referência para a contratação de uma **agência de viagens** para a prestação de serviços de emissão de passagens aéreas e gestão da logística de viagens para destinos continentais e intercontinentais, com origem em Maputo/Moçambique.

2. OBJETIVO

O principal objetivo é contratar uma agência de viagens qualificada e experiente que garanta a prestação de serviços eficientes, seguros e econômicos, incluindo a emissão de bilhetes aéreos e outros serviços relacionados com viagens, conforme as necessidades da organização.

3. ÂMBITO DOS SERVIÇOS

A agência de viagens selecionada será responsável por, mas não se limitando a:

- **Emissão de Passagens Aéreas:**
 - Pesquisar e propor as melhores rotas e tarifas aéreas (classe econômica, executiva, etc.) para viagens internacionais (continentais e intercontinentais).
 - Realizar reservas e emissão de bilhetes aéreos de acordo com as datas e destinos solicitados.
 - Gerenciar alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens, em conformidade com as políticas das companhias aéreas.
- **Logística de Viagens:**
 - Oferecer assistência na obtenção de vistos, quando necessário.
 - Organizar transferes (do aeroporto para o hotel e vice-versa) e aluguer de viaturas.
- **Suporte ao Cliente:**
 - Disponibilizar um ponto de contacto dedicado para assistência 24/7 em caso de emergências, imprevistos ou alterações de última hora.
 - Fornecer relatórios mensais ou trimestrais detalhados sobre as viagens realizadas, incluindo custos e estatísticas.

4. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DA AGÊNCIA

A agência de viagens interessada deve cumprir os seguintes requisitos de pré-qualificação:

- Possuir licença válida para operar como agência de viagens em Moçambique.
- Apresentar cadastro único;
- Ter experiência comprovada de, no mínimo, 5 anos na prestação de serviços similares.

- Apresentar referências de pelo menos três clientes com quem tenha prestado serviços nos últimos 3 anos.
- Demonstrar solidez financeira e capacidade de emitir passagens com flexibilidade de pagamento.
- Ter acordos com as principais companhias aéreas que operam a rota Moçambique-Europa.

5. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE CONTRATANTE

- a) Oferecer todas as condições e informações necessárias para que a CONTRATADA possa executar os serviços e fornecimentos dentro das especificações exigidas neste Termo de Referência;
- b) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, proporcionando todas as condições para que a mesma possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos estabelecidos;
- c) Acompanhar e fiscalizar o objeto do contrato por meio de um representante da Administração especialmente designado para tanto;
- d) Notificar, por escrito, a CONTRATADA na ocorrência de eventuais falhas no curso de execução do contrato, aplicando, se for o caso, as penalidades previstas no contrato a ser celebrado;
- e) Pagar a fatura devidamente atestada, no prazo e forma previstos no contrato.
- f) A Contratante terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Executar os serviços conforme especificações da proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas dos valores devidos aos seus empregados no cumprimento das obrigações contraídas nesta licitação;
- c) Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao FIPAG e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas.
- d) Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

- e) Responder por todos os danos e prejuízos decorrentes de paralisações dos serviços, salvo na ocorrência de motivo de força maior, apurados na forma da legislação vigente, e desde que comunicados à CONTRATANTE no prazo de 48 (quarenta e oito) horas do fato, ou da ordem expressa e escrita da CONTRATANTE.
- f) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;
- g) Submeter-se-á a todas as normas e condições do Termo de Referência e seus anexos, que integram este contrato, independente da transcrição.
- h) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração;
- i) Utilizar colaboradores habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor.

7. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

Os concorrentes a este concurso, deverão satisfazer no mínimo as condições indicadas na tabela abaixo:

N.	Termos e condições de prestação de serviços	Proposta do concorrente
1	Entrega gratuita de passagens	SIM
2	Transferes 24 horas	SIM
3	Disponibilização de um gestor operacional 24 horas para (Telefones sempre disponíveis para estes casos)	SIM/ Gratuito
4	Tratar de formalidades dentro e fora do país para obtenção de vistos para todos os destinos(país), Facilidade na emissão de passaportes	SIM
5	Coordenar o serviço de protocolo e check in e out; Diligencias para recuperação de bagagens perdidas; Despacho de cargas e bagagens não acompanhada	SIM
6	Garantir a prestação de serviços 24 horas (incluindo feriados e finais de semanas) para caso de emergência; Assistência de passageiros nos aeroportos, nos pontos de trânsitos através dos Vossos colaboradores dentro e fora do país;	SIM
7	Oferecer tarifas económicas, especiais ou tarifas de descontos, apresentando sempre que necessário factura pro-forma/ Cotação com duas ou mais alternativas de	SIM

	acordo com a disponibilidade de classes e de acordo com as rotas e companhias aéreas utilizadas.	
8	A empresa deve ter capacidade de oferecer tarifas promocionais em todas as rotas, e ter acordos com todas as companhias aéreas de renome.	SIM
9	Resolver qualquer problema de viagem tal como alterações de datas voos e de horários de voos	SIM
10	Todos os pedidos serão considerados prioritários e ter um atendimento imediato para responder prontamente a todas solicitações;	SIM
11	Assistencia no aeroporto, providenciar cadeira de rodas ou macas etc... para garantir assistência a passageiros com necessidades especiais sempre que for solicitado	SIM
12	Estar escrita na AVITUM (Associação das Agencia de viagens e turismo de Moçambique)	SIM
13	Comissões sobre serviços realizados	Nenhuma
14	Reembolso das viagens não realizadas e bilhetes de passagens cancelados	SIM
15	Fornecimento de cotação ou reserva detalhada com indicação do seguinte: • Valor da tarifa; • Companhia transportadora; • País/cidade de origem e destino; • Duração do voo; • Quantidades e duração das escalas/conexões (caso existam); • Datas e horários do voo e de chegada ao aeroporto a utilizar.	
16	Assessoria ao FIPAG na definição do melhor roteiro, horário, Chek-in, frequência de voos, incluindo as tarifas promocionais e outras vantagens.	SIM

Durante o processo de avaliação das propostas, a entidade CONTRATANTE irá proceder a uma visita às instalações dos concorrentes, para efeitos de verificação da informação apresentada na proposta.

Caso este não cumpra com o apresentado na proposta, será imediatamente DESCLASSIFICADO.

8. PAGAMENTOS

A remuneração à entidade Contratada pelos serviços prestados ao FIPAG, será através de transferências Bancárias, podendo também ser efectuado via cheques emitidos pelo FIPAG, num prazo máximo de 30 dias a partir da data de apresentação da factura ao FIPAG.

9. DURAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a prestação dos presentes serviços, o FIPAG entende que a duração do contrato deverá ser de 3 meses, renováveis caso haja satisfação deste, pela qualidade dos serviços prestados.

10. ENDEREÇO

FIPAG – Fundo de Investimentos e Património do Abastecimento de Água

Avenida Filipe Samuel Magaia, Nr. 1297, R/C Maputo – Moçambique.

E-mail: ugea.sede@fipag.co.mz