

Estudo Técnico Preliminar 15/2024

1. Informações Básicas

Número do processo:

2. Descrição da necessidade

Constitui objeto do presente Estudo Técnico Preliminar a análise quanto à viabilidade técnica e econômica para a contratação de pessoa jurídica para realizar agenciamento de viagens (CATSERV 3719 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS), compreendendo os serviços especializados de:

- 1) reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas nacionais e internacionais, além de seguro viagem; e
- 2) reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens fluviais nacionais.

2.1. A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens justifica-se em razão da necessidade de continuidade das atividades desenvolvidas pela 16ª Brigada de Infantaria de Selva (16ª Bda Inf SI) - UASG 160537 e suas Organizações Militares Diretamente Subordinadas (OMDS), a qual demanda viagens para outras localidades dentro do território brasileiro e, eventualmente, fora deste, visando o cumprimento de suas atividades finalísticas.

2.2. O serviço de agenciamento de viagens compreende a prestação dos serviços de cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação e cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia área brasileira ou estrangeira, bem como emissão de seguro assistência em viagem internacional, contratação de despacho de bagagens, bem como, reservas de assentos especiais em voos nacionais e internacionais, além de outros serviços correlatos, inerentes à atividade de gerenciamento; e a prestação dos serviços de cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação e cancelamento e reembolso de passagens fluviais nacionais.

2.3 O serviço para aquisição de passagem aérea vem sendo executado através do procedimento de adesão à ata de registro de preços, não havendo no momento procedimento de adesão à ata de registro de preços relativo ao serviço de aquisição de passagem fluvial. Assim, faz-se necessária a realização de certame, através de Pregão Eletrônico para a disponibilidade de registro de preços visando a contratação dos serviços em questão, dentro do que determina a Lei 14.133, de 1º de abril de 2021.

2.4 Face ao exposto é certo reconhecer que, a contratação deste serviço é típica de execução de forma continuada conforme preceitua o Art. 6º, Inc XV, da Lei nº 14.133/2021, pois caracteriza-se pela impossibilidade de sua interrupção ou suspensão, sob pena de acarretar prejuízos ou danos insuperáveis às ações de atribuições deste Órgão, especificamente no tocante a sua atividade-fim.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
-------------------	-------------

Seção de Transporte Administrativo

Valdyck Abreu Rodrigues - Subtenente

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A empresa deverá ser especializada em serviço de agenciamento de viagens bem como apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para o cumprimento do objeto. As obrigações da Contratada e Contratante estarão previstas no Termo de Referência, seguindo as minutas de documento padrão da Advocacia-Geral da União.

A contratada deverá levar em consideração as normas técnicas e legislações existentes quanto às práticas de sustentabilidade adequadas que o objeto exigir, devendo ser dada prioridade a serviços e bens que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (Artigo 7º, XI, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos), devendo ser observadas, ainda, a Instrução Normativa nº 58, de 8 de agosto de 2022, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, bem como os atos normativos editados pelos órgãos de proteção ao meio ambiente;

Sem prejuízo dos prazos estabelecidos no termo de referência e seus anexos, a contratação dos serviços só se iniciará após o cumprimento das exigências previstas no Edital.

Levando-se em consideração que o objeto da contratação não é permeado de alta complexidade, que a licitação é por grupo de itens, não será exigido o preenchimento de outros requisitos mais específicos.

5. Levantamento de Mercado

Conforme artigo 18 da Lei 14.133/21:

(...) § 1º, Inciso V - *levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar;*

5.1. Visando verificar as soluções de mercado foi realizado levantamento de contratações realizadas por órgãos e entidades públicas, bem como realizada pesquisa de mercado com empresas especializadas na área e consultados certames licitatórios promovidos recentemente por órgãos da administração pública. Observou-se que os critérios adotados pela área demandante estão alinhados com as metodologias adotadas para a presente contratação, conforme demonstrou-se nos Estudos Técnicos Preliminares.

5.2. Identificou-se ampla quantidade de fornecedores capazes de fornecer os serviços objeto da presente contratação.

5.3. Diante da pesquisa de mercado e das soluções de mercado, observa-se que a alternativa utilizada pela Administração Pública é a contratação de serviços de agenciamento, não sendo possível a contratação direta de passagens das próprias companhias aéreas e de transporte fluvial de passageiros.

5.4. Ressalta-se que a contratação de agenciamento gera também a garantia da prestação dos serviços acessórios quais sejam a assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem aérea nacional e internacional, cotação e emissão de seguro viagem e emissão de assento especial nacional e internacional, bem como a assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem fluvial nacional, a fim de atender as necessidades da 16ª Bda Inf SI e suas OMDS, sendo a solução adotada para a pretensa contratação.

6. Descrição da solução como um todo

Para perfeito entendimento da solução como um todo, são adotadas as seguintes definições:

AGÊNCIA DE TURISMO – empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;

AGENCIAMENTO DE VIAGEM – serviço prestado por AGÊNCIA DE TURISMO, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de BILHETE DE PASSAGEM e de SEGURO VIAGEM;

BILHETE DE PASSAGEM AÉREA – documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE, as regras e o valor da TARIFA e do seguro, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;

BILHETE DE PASSAGEM FLUVIAL - documento fornecido por empresa especializada em transporte aquaviário de passageiros, comprovando a contratação do serviço de transporte aquaviário, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da TAXA DE EMBARQUE, as regras e o valor da TARIFA e do seguro, podendo contemplar um ou mais TRECHOS da viagem;

CODESHARE – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa BILHETE DE PASSAGEM para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;

GDS – Global Distribution System, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as AGÊNCIAS DE TURISMO e as companhias aéreas;

IATA – International Air Transport Association ou Associação Internacional de Transportes Aéreos, organização internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;

LOCALIZADOR – código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no BILHETE DE PASSAGEM pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de TARIFA;

NO-SHOW – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo;

PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens cadastrada no SCDP, onde constam os dados do passageiro, as informações do deslocamento, os documentos comprobatórios da demanda e os dados financeiros;

SCDP – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens, é o sistema de uso obrigatório pelos ÓRGÃOS e ENTIDADES, inclusive autarquias e fundações, para a concessão, registro, acompanhamento e controle de diárias e passagens;

SEGURO VIAGEM – seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;

TARIFA – valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;

TAXA DE EMBARQUE – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;

TOUR CODE – código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de BILHETE DE PASSAGEM;

TRECHO – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;

VOO DOMÉSTICO – rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;

VOO INTERNACIONAL – rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.

EMIÇÃO: os serviços de emissão compreendem a pesquisa, a reserva e a marcação de voos, a emissão de bilhetes, a marcação de assentos, a emissão do seguro de assistência em viagem internacional, alterações dos bilhetes (cancelamentos, remarcações e reaproveitamentos) e reembolso. A remuneração da agência de viagens será obtida unicamente pela multiplicação do valor único ofertado na licitação pela quantidade de requisições (PCDP's) correspondentes às emissões efetuadas. Assim, conforme as definições acima, a emissão de passagens aéreas compreende o trecho de ida e o trecho de volta, ou somente ida ou volta, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea, conforme disposto no item XVI do art. 2º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 11/2/2015. Para fins de pagamento, deverá ser considerado que a quantidade de requisições (PCDP's) será a mesma da de emissões, ou seja, a cada requisição (PCDP) corresponderá 1(uma) emissão, independentemente de existirem conexões ou serem utilizadas mais de uma companhia aérea, sendo assim a transação de emissão solicitada na mesma requisição, de bilhete de ida, de volta, de ida e volta e de seguro de assistência em viagem internacional, acarretará o pagamento apenas uma vez do valor do serviço de Agenciamento de Viagens. A requisição (PCDP) será individualizada por passageiro, portanto não haverá mais de um passageiro na mesma requisição.

REMARCAÇÃO: compreende alteração de datas, trechos e/ou horários de voos. O custo desta transação deverá estar embutido no serviço de agenciamento de viagens;

CANCELAMENTO: compreende a solicitação de desistência de utilização de bilhete emitido, gerando ou não valores de reembolso, gerando ou não multa pela companhia aérea, conforme as regras vigentes das mesmas. O custo desta transação deverá estar embutido no serviço de agenciamento de viagens;

DEMANDA URGENTE: solicitações de cotação, emissão e remarcação de BILHETE de PASSAGEM de VOOS DOMÉSTICOS, de VOOS INTERNACIONAIS e de SEGURO cuja viagem inicie em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

6.1. A solução seguirá a dinâmica de execução conforme detalhado abaixo.

6.2. Condições gerais:

6.2.1 As solicitações de serviços serão registradas no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP pela Unidade Solicitante e direcionadas à CONTRATADA, que acessará fila no referido sistema contendo as solicitações pendentes de atendimento, ou receberá a informação por e-mail ou telefone.

6.2.2. Para recepção das solicitações registradas no SCDP, a CONTRATADA receberá login e senha de acesso a módulo específico do sistema, possibilitando a visualização das solicitações pendentes.

6.2.3. A CONTRATADA deverá, após realizar a cotação, submetê-la à apreciação da Unidade Solicitante, pelo SCDP, ou por e-mail ou telefone, e após a escolha e aprovação, acessar, no SCDP, fila contendo as solicitações de reservas para emissões pendentes de atendimento.

6.2.4. Após a reserva e/ou emissão, os dados do bilhete de passagem deverão ser encaminhados pela CONTRATADA à Unidade Solicitante, pelo SCDP ou por e-mail ou telefone.

6.2.5. Para o perfeito cumprimento do objeto a CONTRATADA deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas pelos

servidores formalmente designados pela CONTRATANTE, diretamente no SCDP, exceto nas situações em que este procedimento for inviável, cujo prolongamento cause danos relevantes à celeridade do processo, situações em que as requisições poderão ser realizadas por e-mail ou telefone somente por servidores formalmente designados e deverão ser regularizadas por meio da criação de Proposta de Concessão de Diárias e Passagens - PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação.

6.2.6. A Unidade Solicitante deve efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de bilhete de passagem, atualmente contidas na IN SLTI nº 3/2015, orientando a CONTRATADA sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

6.2.6.1. A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal por unidade de todos os bilhetes de passagem emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. Sempre que necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar emissão parcial do referido relatório, caso em que a CONTRATADA deverá fornecer o documento em até 72h (setenta e duas horas).

6.3. A execução dos serviços será iniciada no máximo em 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, na forma que segue:

6.3.1. Central de Atendimento:

6.3.1.1. A CONTRATADA deverá manter também, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, ou e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

6.3.1.2. Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico 0800, cujo número deverá ser fornecido à CONTRATANTE no momento da assinatura dos contratos.

6.3.1.3. A CONTRATADA deverá gerar número de protocolo para todas as solicitações realizadas por e-mail ou telefone, bem como efetuar a gravação das chamadas telefônicas.

6.3.1.4. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento e, também, encaminhado por e-mail ao solicitante.

6.3.1.5. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.

6.3.1.6. A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos servidores autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

6.3.1.7. A CONTRATANTE deverá, em até 07 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à CONTRATADA relação contendo as seguintes informações dos servidores autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

a) Nome; b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações; c) Matrícula ou equivalente; d) Unidade de vinculação; e) Cargo/função; f) Data de nascimento; g) Número do CPF; h) Contato telefônico.

6.3.2. O envio da relação citada no subitem anterior é indispensável para o início da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

6.3.3. Os bilhetes de passagem de voos domésticos e voos internacionais emitidos por solicitação via e-mail ou telefone deverão ser regularizados por meio da criação de PCDP no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do bilhete de passagem emitido, inclusive a cotação realizada pela CONTRATADA.

6.3.4. Caso a impossibilidade de formalização da demanda via SCDP perdure além do primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, o e-mail de solicitação constituirá documento hábil para substituir a PCDP para fins de faturamento, sem excluir a necessidade de regularização prevista no subitem anterior.

6.3.5. As solicitações encaminhadas à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 6.3.9.2 e outras necessárias para o atendimento da demanda.

6.3.6. A CONTRATADA deverá permitir a realização de consultas de todos os voos disponíveis, inclusive os voos promocionais, a partir de informações inseridas pelo viajante, tais como: dia, hora, cidade de origem/aeroporto, cidade de destino/aeroporto, filtrando-os de acordo com o perfil e a política de viagens vigente.

6.3.7. Emissão de bilhetes de passagem - Voos Domésticos e Internacionais. Este serviço compreende:

6.3.8. Assessoria: entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observado o disposto no subitem 6.5.2, quando:

- a) não houver disponibilidade em voos sem escala/conexão ou voos com razoável tempo de duração, devendo a CONTRATADA apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para a Administração Pública Federal - APF;
- b) em virtude de ocorrência de evento, seminário, encontro ou situação semelhante, em que o número de passageiros permita a negociação de melhores tarifas, visando economicidade à Administração Pública Federal.

6.3.9. Cotação: a cotação para emissão de bilhete de passagem realizada pela CONTRATADA deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes, observadas as disposições dos subitens 6.2.1 a 6.2.5 e 6.3.9.2.

6.3.9.1. Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de tarifas.

6.3.9.2. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a) Número da PCDP, quando a demanda já tiver sido registrada no SCDP;
- b) Nome da Unidade Solicitante, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda;
- c) Tipo de viagem: nacional ou internacional;
- d) Número da Nota de Empenho;
- e) Centro de Custo utilizado;
- f) Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual;
- g) Data prevista da partida;
- h) Data prevista do retorno;
- i) Cidade de origem;
- j) Cidade de destino;

- k) Nome completo do passageiro;
- l) Data de nascimento do passageiro;
- m) Número completo do passaporte, no caso de viagem internacional;
- n) Dados do visto, no caso de viagem internacional;
- o) CPF do passageiro;
- p) Telefone para contato do passageiro;
- q) Endereço eletrônico do passageiro;
- r) Classe de voo: econômica, executiva, ou primeira classe, no caso de viagem internacional;
- s) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino;
- t) Eventual deficiência do passageiro.

6.3.9.3. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Apresentar 3 (três) companhias aérea distintas, no mínimo, quando possível;
- b) Priorizar voos diretos ou, quando possível, o menor tempo de duração;
- c) País/cidades de origem e destino;
- d) Duração do voo;
- e) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- f) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- g) Valor da tarifa;
- h) Valor da taxa de embarque.

6.3.10. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 2h (duas horas) para viagem nacional e 4h (quatro horas) para viagem internacional.

6.3.11. Reserva: a reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por trecho e observadas as disposições dos subitens 6.2.1 a 6.2.6 com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

6.3.11.1. A CONTRATADA apresentará pelo SCDP, e-mail ou telefone, a reserva contendo o localizador, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para a unidade solicitante, visando à necessária aprovação.

6.3.12. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos itens 6.2.1 e 6.2.6, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

6.3.13. As emissões deverão acontecer no prazo máximo de:

- I - 2h (duas horas) para passagem nacional;
- II - 4h (quatro horas) para passagem internacional;

III - 4h (quatro horas) para seguro viagem.

6.3.13.1. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo da reserva e caso não seja possível reativá-la nos mesmos valores, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado.

6.3.13.2. A informação do bilhete de passagem emitido será enviada pela CONTRATADA à Unidade Solicitante e ao passageiro.

6.3.14. Seguro Viagem:

6.3.14.1. O seguro viagem deverá ser solicitado pela Unidade Solicitante juntamente com a cotação de passagem. Assim, a CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela Unidade Solicitante, em até 4h (quatro horas) após a formalização da demanda por e-mail ou telefone, no mínimo 3 (três) cotações de seguro viagem, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão, observando as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados.

6.3.14.2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de 4h (quatro horas) após autorização pela CONTRATANTE.

6.3.14.3. Os serviços de emissão de seguro viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

6.3.14.4. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao prêmio do seguro viagem, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

6.3.15. Assento Especial:

6.3.15.1. São assentos que oferecem condições diferenciadas aos passageiros nas aeronaves, em voos nacionais e internacionais, em atenção aos critérios de conforto, de segurança, de logística e de mobilidade, normalmente comercializadas pelas empresas aéreas.

6.3.15.2. A solicitação de assento especial é permitida apenas em solicitações de viagens que se encaixem como excepcionalidade, quais sejam:

6.3.15.3. garantir a segurança não apenas do proposto mas dos demais passageiros;

6.3.15.4. garantir, com fundamento nos preceitos de ordem constitucional, a dignidade da pessoa humana;

6.3.15.5. garantir a viagem para o proposto que apresente condição peculiar e/ou física que prejudique seu deslocamento (completude diferenciada, condições especiais físicas ou de saúde);

6.3.15.6. garantir a viagem para o proposto com deficiência, que, porventura não seja atendido pelas companhias aéreas em cumprimento a legislação aplicada.

6.3.15.7. As solicitações de viagens que se encaixarem nos requisitos de excepcionalidade para emissão de passagens aéreas com assentos especiais deverão seguir o fluxo normal no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, por meio da empresa CONTRATADA.

6.3.15.8. A CONTRATADA deverá providenciar, quando requerido pela Unidade Solicitante, a aquisição dos assentos especiais conforme solicitação via e-mail através de pessoas autorizadas para prestação dos serviços de agenciamento, que emitirá fatura separada das demais emissões de passagens aéreas.

6.3.15.9. A solicitação será feita por e-mail em razão do SCDP ainda não dispor deste serviço na sua estrutura sistêmica.

6.3.15.10. A CONTRATADA deverá emitir o bilhete com o assento escolhido, a apólice ou voucher, no prazo de 2h (duas horas) após autorização pela CONTRATANTE.

6.3.15.11. Os serviços de emissão de assento especial compreendem a seleção, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

6.3.15.12. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao assento especial, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

6.3.16. Alteração dos bilhetes de passagem:

6.3.16.1. A alteração do bilhete de passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a Administração Pública Federal.

6.3.16.2. A alteração do bilhete de passagem será requerida pela Unidade solicitante, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho deverá respeitar o prazo máximo de 2h (duas horas) para viagem nacional e 4h (quatro horas) para viagem internacional.

6.3.16.3. Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a CONTRATADA receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

6.3.16.4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.

6.3.16.5. Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do bilhete de passagem original é superior à soma da multa e da diferença tarifária, a CONTRATADA deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CONTRATANTE tem direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por unidade solicitante.

6.3.17. Cancelamento de bilhetes de passagem. Este serviço compreende:

6.3.17.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.

6.3.17.1.1. A informação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à Central de Atendimento da CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

6.3.17.1.2. Após o recebimento da informação, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem, no prazo máximo de 1h (uma hora), objetivando a isenção da cobrança de taxa de no-show, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.

6.3.17.1.3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso.

6.3.17.2. O cancelamento originado de demanda de alteração ocorre em duas situações:

a) analisada a cotação citada no subitem 6.3.9, a Unidade Solicitante verifica que há melhor relação custo x benefício com nova emissão, e não com a alteração do bilhete de passagem;

b) inexistência de voos que permitam a alteração do bilhete de passagem já emitido.

6.3.17.3. Para as situações acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem e iniciar o processo de nova emissão, a partir da etapa de assessoria, nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

6.3.17.4. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pelo SCDP, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

6.3.18. Reembolso:

6.3.18.1. Imediatamente após o cancelamento, a CONTRATADA deverá requerer, na companhia aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

6.3.18.2. A CONTRATADA deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do bilhete de passagem ou quando da ocorrência de noshow.

6.3.18.3. O reembolso do bilhete de passagem se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito, discriminada por Unidade Solicitante, com os detalhamento das regras aplicadas pelas companhias aéreas e respectivos comprovantes, contendo no mínimo:

- a) unidade solicitante
- b) dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;
- c) valor pago;
- d) valor da multa;
- e) valor do crédito.

6.3.18.4. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

6.3.18.5. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

6.3.18.6. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 120 (cento e) dias contados da data da solicitação.

6.3.19. Repasse:

6.3.19.1. O repasse refere-se aos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos adquiridos.

6.3.19.2. Os valores citados no subitem anterior serão repassados às companhias aéreas através da CONTRATADA e seus comprovantes deverão ser juntados ao faturamento.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. O quantitativo levantado utilizou como base as estimativas e necessidades de aquisição de passagens para um período de 12 (doze) meses.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE
GRUPO 01	01	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem, compreendendo os serviços de reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais pela agência de viagens.	120
	02	Aquisição de Passagem Aérea Nacional, de ida e volta, incluindo a taxa de embarque (trecho de referência Tefé-AM/Rio de Janeiro-RJ/Tefé-AM).	120
GRUPO 02	03	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem, compreendendo os serviços de reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas internacionais e de seguro viagem pela agência de viagens.	14
	04	Aquisição de Passagem Aérea Internacional, de ida e volta, incluindo a taxa de embarque e seguro viagem (trecho de referência Tefé-BRA/Lima-PER/Tefé-BRA).	12
GRUPO 03	05	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem fluvial, compreendendo os serviços de emissão, remarcação e cancelamento de passagens aquaviárias pela agência de viagens.	200
	06	Aquisição de Passagem Fluvial Nacional, de ida e volta, incluindo a taxa de embarque (trecho de referência Tefé-AM/Tabatinga-AM/Tefé-AM).	200

7.2. Para definição dos quantitativos dos Grupos 01, 02 e 03, foram levados em consideração o DIEx N° 20-STA/Base Adm/Cmdo 16ª Bda Inf SI, de 3 de maio de 2024.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 477.551,05

8.1 O valor total estimado para a contratação, de R\$ 477.551,05 (quatrocentos e setenta e sete mil quinhentos e cinquenta e um reais e cinco centavos) foi levantado nos termos da **IN SEGES/ME nº 65/2021**, conforme detalhamento constante abaixo:

PLANILHA 1 - VALORES COMPILADOS					
	ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
GRUPO 01	01	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem aérea nacional , compreendendo os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cotação e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens.	90	R\$ 0,01	R\$ 0,90
	02	Repasse - voos domésticos regulares - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos.	90	R\$ 2.561,61	R\$ 230.544,90
GRUPO 02	03	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem aérea internacional , compreendendo os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cotação e emissão de seguro e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens.	14	R\$ 0,01	R\$ 0,14
	04	Repasse - voos internacionais - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos.	14	R\$ 4.604,23	R\$ 64.459,22
GRUPO 03	05	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem fluvial nacional , compreendendo os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens fluviais pela agência de viagens.	185	R\$ 0,01	R\$ 1,85
	06	Repasse - passagem fluvial - Valores das tarifas e outras taxas devidas às empresas de transportes fluviais nacionais de passageiros em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens fluviais nacionais adquiridas.	185	R\$ 422,00	78.070,00

GRUPO 04	07	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem aérea nacional , compreendendo os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cotação e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens. (Cota de 25% para ME/EPP).	30	R\$ 0,01	0,30
	08	Repasse - voos domésticos regulares - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos. (Cota de 25% para ME/EPP).	30	R\$ 2.561,61	76.848,30
GRUPO 05	09	Serviço de agenciamento para aquisição de passagem aérea internacional , compreendendo os serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cotação e emissão de seguro e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens. (Cota de 25% para ME/EPP).	6	R\$ 0,01	0,06
	10	Repasse - voos internacionais - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos. (Cota de 25% para ME/EPP).	6	R\$ 4.604,23	27.625,38

8.2. Para definição dos quantitativos, levou-se em consideração a memória de cálculo constante do DIEx N° 20-ST/Adm/Inf 16ª Bda Inf SL, de 3 de maio de 2024, da Seção de Transporte Administrativo da 16ª Bda Inf SL.

8.3 A pesquisa de preços considerou o interregno temporal menor que um ano, dado que um período maior é mais suscetível a sofrer o efeito de diversas variáveis, tais como o preço de insumos, os impostos incidentes, serviços eventualmente terceirizados, dentre outros.

8.4. Para obtenção dos valores referentes aos Itens 01, 03, 05, 07 e 09 foram realizadas pesquisas de preços praticados pela Administração, quando o valor unitário representa a média de 3 (três) preços de contratações realizadas pela Administração Pública, conforme constante na Planilha 2.

PLANILHA 02 - VALORES DE AGENCIAMENTO					
ITEM	DESCRIÇÃO	P.E. 38/2023 UASG 160157	P.E. 31/2023 UASG 160204	P.E. 90001/2024 UASG 160070	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO
01	Prestação de serviços de agenciamento de viagens.	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01	R\$ 0,01

8.5. Os itens referentes aos repasses de recursos para companhias aéreas resultantes das vendas dos bilhetes (Itens 2, 4, 8 e 10), **não serão objeto de lances**, deste modo, para definir quais os valores dos itens de repasse que mais se aproximam da real necessidade do órgão, foram utilizadas informações do **Painel de Viagens** (Fonte: paineldeviagens.economia.gov.br), no ano de 2024 (período: 01 Jan a 05 Maio), referente ao ÓRGÃO COMANDO DO EXÉRCITO, conforme os quadros abaixo:

Quadro resumo das médias de preços para passagens internacionais — Painel de Viagens:

ÓRGÃO SUPERIOR	ÓRGÃO	VALOR TOTAL	MÉDIA VALOR PASSAGEM
DEFESA	COMANDO DO EXÉRCITO	R\$ 55.250,74	R\$ 4.604,23

Quadro resumo das médias de preços para passagens nacionais — Painel de Viagens:

ÓRGÃO SUPERIOR	ÓRGÃO	VALOR TOTAL	MÉDIA VALOR PASSAGEM
DEFESA	COMANDO DO EXÉRCITO	R\$ 1.527.848,33	R\$ 2.561,61

8.6. O item referente ao repasse de recursos para transportes fluviais de passageiros resultante das vendas dos bilhetes (Item 6), **não será objeto de lances**, deste modo, para definir qual o valor do item de repasse que mais se aproxima da real necessidade do órgão, foram utilizadas informações do **Painel de Preços** (Fonte: paineldeprecos.planejamento.gov.br), conforme o quadro abaixo:

CATSERV	DESCRIÇÃO	P.E. 5/2023 UASG 160024	P.E. 62/2023 UASG 257028	P.E. 25/2023 UASG 980227	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO
24791	Fornecimento de Passagem Fluvial	R\$ 379,00	R\$ 400,00	R\$ 444,00	R\$ 422,00

Cumpro ressaltar que **somente os Itens 01, 03, 05, 07 e 09** serão objeto de disputa na futura licitação.

8.7. Os valores acima são meramente estimativos, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. O não parcelamento da presente contratação se justifica por questões operacionais, sendo necessário o agrupamento dos itens.

9.2. Outrossim, a própria natureza da contratação ora pretendida, a saber: agenciamento de passagens, é alicerçada na inviabilidade de parcelamentos do objeto da licitação uma vez que a lei 12.974/2014 considera privativo das agências de viagens

a intermediação remunerada na comercialização de passagens estando o repasse referente a aquisição dos bilhetes intimamente ligado ao serviço de agenciamento, não sendo possível nesta modalidade de contratação a celebração de contratos direto com as companhias de transportes aéreos e de transportes fluviais.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 A 16ª Brigada de Infantaria de Selva, atualmente não possui contratações correlatas com o processo em andamento.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação encontra-se prevista no Planejamento de Contratações Anuais.

11.2 Adesão a Ata de Registro de Preços

Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Garantir o desempenho das atividades institucionais da 16ª Bda Inf SI e de suas OMDS, evitando-se interrupções, além de busca de maior economia e controle acerca dos serviços prestados.

12.2. Otimização de custos administrativos de gerenciamento de todo o processo de contratação, do serviço para aquisição de passagem aérea e de passagem fluvial para os integrantes da 16ª Bda Inf SI e de suas OMDS.

12.3. Atendimento a todos os preceitos legais vigentes.

12.4. Mitigar chances do inadimplemento contratual por parte da empresa que possa gerar desgaste ou custos para esta instituição.

12.5. Garantir a boa execução dos serviços de apoio administrativo, sempre embasados nos princípios de eficiência e sustentabilidade.

12.6. Economicidade ao colocar os itens por grupo e por critério de maior desconto.

12.7. Disponibilidade de empresa especializada habilitada em certame licitatório para contratação por demanda, proporcionando rapidez no atendimento.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Não se vislumbra necessidades de tomada de providências de adequações do ambiente de trabalho para o serviço prestado.

13.2 A contratação dos referidos serviços não requer adequação de ambiente do órgão, haja vista a contratada prestará os serviços via web, pois a contratante enviará as demandas via Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), de uso obrigatório por todos os órgãos da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, previsto no Decreto 5.992/06.

13.3 Deverá ser providenciado treinamento aos militares designados para a gestão contratual dos serviços de agenciamento, bem como realizar o cadastramento da empresa vencedora do certame licitatório no SCDP.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Para a execução do serviço não foram constatados a ocorrência de possíveis impactos ambientais, visto que todas as operações são realizadas via sistema, telefone e correio eletrônico.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Esta equipe de planejamento, responsável pela elaboração deste Estudo Técnico Preliminar para a contratação para a prestação de serviços de agenciamento de viagens **DECLARA VIÁVEL A CONTRATAÇÃO** em apreço, conforme demonstrado neste estudo, consoante a IN 58 de 8 de agosto de 2022 da SEGES/ME.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

VALDYCK ABREU RODRIGUES

Chefe da Equipe de Planejamento

VANESSA SONENBERG DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento

LUIS FELIPE DO REGO RODRIGUES

Membro da Equipe de Planejamento

Despacho: Aprovo o presente Estudo Técnico Preliminar por atender as exigências legais e regulamentares concernentes a esta licitação.

ROSALINA DE SOUZA AMARAL

Ordenadora de Despesas

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Pannel de Viagem.pdf (190.49 KB)
- Anexo II - Orçamento Passagem fluvial.pdf (105.29 KB)
- Anexo III - Relatorio de pesquisa painel de preços CATSERV 3719.pdf (105.14 KB)

Anexo I - Painel de Viagem.pdf

Filtros:	Mês Emissão do Bi...	Ano Emissão do Bi...	País Origem	País Destino	Status Bilhete	Tipo Proposto	<<	>>
	Ano Viagem 2024	Tipo Viagem ALL	Modelo de Compra Agenciamento	Órgão Superior (Viage... DEFESA	Órgão (Viagem) COMANDO DO E...	METRICAS 6 of 22		

Faça você mesmo

MÉTRICAS



Q METRICAS

Valor total da viagem	
Valor da passagem	✓
Valor do bilhete	✓
Valor taxa embarque	✓
Valor desconto aux....	

RELATÓRIO

Meio de Transporte	Tipo Viagem	Valor Médio das Viagens	Taxa de Embarque	Valor da Passagem	Tarifa Praticada	Valor Bilhete	Valor Seguro Viagem	
Totais		R\$2.448,24	R\$49.814,21	R\$1.607.779,69	R\$1.548.539,32	R\$1.598.353,53	R\$0,00	
AÉREO	Internacional	R\$4.604,23	R\$3.735,83	R\$55.250,74	R\$51.514,57	R\$55.250,40	R\$0,00	
AÉREO	Nacional	R\$2.561,61	R\$46.078,38	R\$1.527.848,33	R\$1.473.874,33	R\$1.519.952,71	R\$0,00	
FLUVIAL	Nacional	R\$808,08	R\$240,50	R\$26.398,98	R\$24.628,46	R\$24.868,96	R\$0,00	
OUTROS	Nacional	R\$3.188,14	R\$12.459,41	R\$378.757,04	R\$364.650,48	R\$377.109,89	R\$0,00	
RODOVIÁRIO	Nacional	R\$1.008,61	R\$598,52	R\$21.863,20	R\$21.264,44	R\$21.862,96	R\$0,00	
VEÍCULO OFICIAL	Nacional	R\$2.733,27	R\$4.754,45	R\$150.187,87	R\$143.786,88	R\$148.541,33	R\$0,00	
VEÍCULO PRÓPRIO	Nacional	R\$1.538,18	R\$241,31	R\$6.152,72	R\$5.911,40	R\$6.152,71	R\$0,00	



EXPORTAR RELATÓRIO

Anexo II - Orçamento Passagem fluvial.pdf

MÉDIA
R\$ 424,55

MEDIANA
R\$ 422,00

MENOR
R\$ 379

FILTROS APLICADOS

Descrição Ano da Compra Forma da Compra Modalidade da Compra
FORNECIMENTO PASSAGEM FLUVIAL 2023, 2024 SISRP Pregão

Quantidade total de registros: 4
Registros apresentados: 1 a 4

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00005/2023	00020	Pregão	24791	FORNECIMENTO PASSAGEM FLUVIAL		UNIDADE	50	R\$379	W SANTOS CHAVES	COMANDO DO EXERCITO	160024 - COMANDO DE FRONTEIRA SOLIMOE/8 BIS/MEX/AM	25/09/2023
00062/2023	00005	Pregão	24791	FORNECIMENTO PASSAGEM FLUVIAL		UNIDADE	18	R\$400	JONATHAS FERNANDES DA SILVA	MINISTERIO DA SAUDE	257028 - DISTRITO SANIT.ESP.INDIGENA MEDIO PURUS AM	21/12/2023
00025/2023	00002	Pregão	24791	FORNECIMENTO PASSAGEM FLUVIAL		UNIDADE	150	R\$444	DM TRANSPORTES LIMITADA	ESTADO DO AMAZONAS	980227 - PREFEITURA MUNICIPAL DE CODAJÁS/AM	13/12/2023
00005/2023	00024	Pregão	24791	FORNECIMENTO PASSAGEM FLUVIAL		UNIDADE	50	R\$475,20	W SANTOS CHAVES	COMANDO DO EXERCITO	160024 - COMANDO DE FRONTEIRA SOLIMOE/8 BIS/MEX/AM	25/09/2023

**Anexo III - Relatório de pesquisa painel de preços
CATSERV 3719.pdf**



MÉDIA

R\$ 0,01

MEDIANA

R\$ 0,01

MENOR

R\$ 0,01

FILTROS APLICADOS

Código Material/Serviço Ano da Compra Forma da Compra Modalidade da Compra Período da Compra

3719 2023, 2024 SISRP Pregão Comprado Últimos 60 dias, Comprado Últimos 30 dias, Comprado Últimos 90 dias

Quantidade total de registros: 3

Registros apresentados: 1 a 3

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00038/2023	00001	Pregão	3719	PRESTACAO DE SERVICOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS		UNIDADE	1.510	R\$0,01	INOVVE TURISMO LTDA	COMANDO DO EXERCITO	160157 - 9 BATALHAO DE ENGENHARIA DE CONSTRUCAO-MEX/MT	14/03/2024
00031/2023	00002	Pregão	3719	PRESTACAO DE SERVICOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS		UNIDADE	100	R\$0,01	R. R. F. GUIMARAES AGENCIA DE VIAGENS LTDA	COMANDO DO EXERCITO	160204 - 25 BATALHAO DE CACADORES	21/02/2024
90001/2024	00007	Pregão	3719	PRESTACAO DE SERVICOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS		UNIDADE	122	R\$0,01	S2 VIAGENS E TURISMO LTDA	COMANDO DO EXERCITO	160070 - DEPARTAMENTO GERAL DE PESSOAL-MEX/DF	25/03/2024