

TERMO DE RETIFICAÇÃO

Processo nº 9079621110000875.000002/2026-91

Sector Requiritante	Departamento de Desenvolvimento Profissional e Eventos
Responsável pela Demanda	Jefferson Luis da Silva
Equipe de Planejamento	Jane Pompeo Martins - Encarregada do Setor de Registro Jefferson Luis da Silva – Encarregado do Setor de Eventos Selma Cristina de Oliveira Silva - Diretora Executiva

1. Informações Básicas

Processo nº 9079621110000875.000006/2025-98

Pregão Eletrônico nº 03/2026

2. Introdução/Objeto

2.1 A elaboração do Estudo Técnico Preliminar de Contratação (ETP) constitui a primeira etapa do planejamento de contratação e serve, essencialmente, para assegurar a viabilidade técnica da demanda e embasar o Projeto Básico (PB) ou Termo de Referência (TR). Assim, o ETP busca reduzir o risco de o Conselho contratar algo que seja inviável tecnicamente ou que atente contra o meio ambiente.

2.2 O objetivo do presente estudo preliminar é demonstrar as características dos serviços a serem contratados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul. Além disso, verificar as opções de contratação/aquisição existentes no mercado e as práticas adotadas, anteriormente, pelo CRCMS e pela Administração Pública, visando atender a fase essencial de planejamento da contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO
Único	Contratação de empresa para prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo serviço de emissão de bilhetes eletrônicos de passagens aéreas nacionais e internacionais para a administração do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul - CRCMS, abrangendo a assessoria, cotação, reserva, cancelamento e reembolso de passagens aéreas.

2.3 A contratação deverá ser realizada em conformidade com as legislações e normas pertinentes em vigor, em consonância com as justificativas formuladas no Documento de Formalização de Demanda (DFD), nas quantidades e demais condições de execução a serem estabelecidas neste estudo e no PB/TR.

3. Descrição da necessidade de Contratação

Agenciamento de Viagens com emissão de passagens aéreas.

3.1 Constitui objeto do presente Estudo Técnico Preliminar a análise quanto à viabilidade técnica e econômica para a contratação de pessoa jurídica para realizar o agenciamento de viagens, compreendendo os serviços especializados de assessoria, cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, nacional e internacional, devendo o serviço ser prestado de forma remota, email, telefone, além da disponibilização de acesso, por meio de login e senha (mínimo 60) a sistema utilizado pela agência para pesquisas de preços de passagens aéreas, sistema Reserve ou sistema que possua as mesmas funcionalidades deste, incluindo as de self-booking, self-ticket e reembolso, visando padronizar o atendimento do CRC/MS aos viajantes quanto à disponibilidade/preços de voos e condizentes oferecidos pelas companhias aéreas no mercado.

3.2 O Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS) é uma autarquia federal brasileira que tem como finalidade principal Registrar, Fiscalizar e Promover a Educação Profissional Continuada dos profissionais da contabilidade no Estado.

i) Registro Profissional para garantir que atendam aos requisitos legais e éticos para o exercício da profissão;

ii) Fiscalização do exercício da profissão contábil, garantindo que os profissionais e organizações contábeis atuem de acordo com as normas e princípios éticos da profissão;

iv) Promoção da educação continuada dos profissionais da contabilidade, para incentivar a atualização e o aprimoramento constante de seus conhecimentos.

3.3 Para a execução das suas finalidades institucionais, o CRCMS necessita viabilizar o deslocamento de conselheiros, funcionários e colaboradores e demais representantes para diversas localidades dentro do território brasileiro e, eventualmente, fora deste, visando a realização de atividades ligadas à fiscalização, à educação continuada, à reuniões de comissões técnicas e de representação da classe contábil, bem como outras demandas, a fim de que o CRCMS possa exercer suas atribuições legais com efetividade, em observância aos arts. 6º e 7º do Decreto-lei nº 9.295/1946.

3.4 Cabe destacar que as viagens nacionais encontram fundamento, principalmente, na realização de viagens regimentais ordinárias e extraordinárias e de encontros de comissões e grupos de trabalho relacionados a temas elencados no rol das atribuições do CRCMS, envolvendo, em regra, pessoas de diversos Estados da Federação. Por sua vez, as viagens internacionais se justificam pela possível participação do CRCMS, em eventos internacionais.

3.5 Nesse contexto, a contratação de uma empresa prestadora de serviços de agenciamento de viagens é uma ação estratégica essencial. Essa contratação abrange a reserva, emissão, marcação e remarcação de passagens aéreas, bem como outras operações relacionadas a viagens nacionais e internacionais.

3.6 Vale registrar que o Contrato nº 18/2022, firmado com a empresa BABAÇU VIAGENS EIRELI. no valor de R\$ 95.183,06 (noventa e cinco mil, cento e oitenta e três reais e seis centavos), para a prestação de serviços de emissão de bilhetes eletrônicos de passagens aéreas nacionais e internacionais, tem vigência até 11/07/2026, todavia, não poderá ser mais utilizado pela administração, já que foi recentemente aditado a fim de acrescentar 25% (vinte e cinco por cento), conforme Art. 65, § 1º da Lei 8.666/1993. Por essa razão, é necessária a instauração de um procedimento para nova contratação, já com base na Lei nº 14.133/2021 para evitar a interrupção ou suspensão do serviço, sob pena de acarretar prejuízos ou danos insuperáveis às ações de atribuições deste Órgão, especificamente no tocante a sua atividade-fim.

3.7 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 do CRCMS, conforme a seguir:

i) Portaria CRCMS n.º 02, de 08 de janeiro de 2026 - Aprova o Plano de Contratações Anual do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul para o exercício de 2026.

ii) Projetos: 3005; 3007; 3008; 3013; 3014; 3015; 3016; 5001; 5005; e 5018 - Apoio à Realização de Eventos da Área Contábil; Participação dos Conselheiros em Eventos Nacionais e Internacionais; Participação de Delegados e Colaboradores em Eventos; Promover a Educação Continuada - Encontros / Seminários / Fórum / Jornadas; Promover a Educação Continuada - Cursos e Palestras; Seminários e Reuniões Voltados à Gestão do Sistema CFC/CRCs; Representação Institucional em Eventos Nacionais; Serviços Administrativos; Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos; e Ações de Responsabilidade Socioambiental.

ii) Rubricas orçamentárias: 6.3.1.3.02.04.001, 6.3.1.3.02.04.002 e 6.3.1.3.02.04.003 - passagens aéreas para conselheiros, empregados e colaboradores

iii) Diretriz estratégica prevista na Resolução CFC nº 1.543/2018: Assegurar adequada infraestrutura e suporte logístico às necessidades do Sistema CFC/CRCs.

iv) Resolução CRCMS nº 256/2024 que regulamenta, no âmbito do Conselho Regional de Contabilidade (CRCMS), a emissão de passagens e as concessões de diárias, e dá outras providências.

3.8. Diante do exposto, o serviço de agenciamento de viagens deve abranger a assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia aérea, seja brasileira ou estrangeira. Além disso, deve incluir a contratação de despacho de bagagens, a reserva de assentos especiais em casos específicos, compreendendo voos nacionais e internacionais, e outros serviços correlatos, inerentes à atividade de gerenciamento de viagens.

3.8.1 De acordo com a Resolução CRCMS nº 256/2024, em seu artigo 21, as passagens aéreas poderão ser adquiridas com a franquia de bagagem incluída 1 (uma) peça), justificando a emissão de passagens com a contratação de despacho de bagagens.

3.8.2 A aquisição de assentos especiais em voos para atender às necessidades das Pessoas com Deficiência (PcDs) é essencial para garantir conforto, segurança e acessibilidade, conforme exigido pela legislação brasileira e normas internacionais. Esses assentos oferecem espaço adequado e facilidade de acesso, promovendo a inclusão e permitindo que PcDs viajem com dignidade. Além de cumprir as normas de acessibilidade, essa prática reflete o compromisso com a responsabilidade social e a igualdade de tratamento para todos os passageiros.

3.9 Justificativa para contratação plurianual

3.9.1. Em atendimento ao inciso I do art. 106, da Lei nº 14.133/2021, segue a justificativa para contratação plurianual, com duração de 3 (três) anos.

3.9.2 Para os serviços de Agenciamento de Viagens, a contratação por 3 (três) anos apresenta diversas vantagens econômicas e operacionais para a Administração Pública. Primeiramente, é importante destacar a economia de escala proporcionada por contratos de longa duração. Ao garantir um compromisso estendido com uma única empresa, é possível obter preços mais competitivos, uma vez que a contratada pode otimizar seus recursos e operações ao longo do tempo, resultando em custos unitários mais baixos.

3.9.3 Além disso, a estabilidade e previsibilidade são fatores importantes. Contratos plurianuais oferecem uma base sólida para o planejamento e execução dos serviços, evitando interrupções ou variações que poderiam ocorrer com renovações anuais. Esta estabilidade se traduz em serviços mais consistentes e de maior qualidade, beneficiando diretamente a Administração e os usuários finais do benefício alimentação/refeição.

3.9.4 O relacionamento de longo prazo entre a Administração e a empresa contratada é outro ponto a ser enfatizado. Com um horizonte temporal mais extenso, ambas as partes podem desenvolver uma compreensão mais profunda das necessidades e expectativas mútuas, resultando em uma parceria mais harmoniosa e produtiva.

3.9.5 Por fim, e talvez o mais importante, está a redução significativa de custos administrativos. Contratos anuais demandam um processo burocrático extenso e repetitivo, envolvendo diversos setores do CRCMS para sua contratação/renovação. Esta recorrência anual gera custos elevados, não apenas em termos financeiros, mas também em recursos humanos e tempo. Cada renovação implica em mobilizar equipes, realizar novas análises, aprovações e, muitas vezes, enfrentar imprevistos que podem atrasar ou complicar a continuidade dos serviços. Optando por um contrato plurianual, a Administração minimiza esses obstáculos, otimizando seus recursos e garantindo uma gestão mais eficiente e econômica

3.9.6 Dessa forma, considerando os benefícios apresentados e em consonância com a Lei nº 14.133/2021, é evidente a vantagem econômica da contratação plurianual, justificando plenamente a decisão da unidade demandante.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria Executiva	Selma Cristina de Oliveira Silva
Encarregado do Setor de Eventos	Jefferson Luis da Silva

5. Descrição dos Requisitos da Contratação

5.1 A execução contratual se dará imediatamente após a assinatura do contrato, dentro do prazo de sua vigência.

5.2 Os serviços pretendidos são considerados “comuns” nos termos do artigo 6º da Lei nº 14.133/2021 e inciso XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

5.3 O enquadramento na modalidade pregão, do tipo eletrônico, encontra fundamento no parágrafo 1º do artigo 4º da IN SLTI nº 3/2015, alterada pela IN SEGES/ME Nº 5, de 7 de fevereiro de 2022:

I - “Por se tratar de serviço comum, a licitação será realizada, preferencialmente, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, podendo ainda, a critério do órgão solicitante, ser utilizado o Sistema de Registro de Preços - SRP.”

5.4 O Art. 14 da IN nº 05/2017 considera como serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado, logo o serviço licitado não apresenta requisitos complexos e/ou restritivos, cujas descrições possam comprometer, ou mesmo, limitar a participação no certame.

5.5 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o CRCMS, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.6 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

5.7 O objeto da contratação compreende a prestação de serviço de agenciamento de viagens devendo abranger a cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia aérea, seja brasileira ou estrangeira. Além disso, deve incluir a contratação de despacho de bagagens, a reserva de assentos especiais em voos nacionais e internacionais, e outros serviços correlatos, inerentes à atividade de gerenciamento de viagens.

5.8 A Contratada deverá fornecer bilhetes de passagens aéreas domésticas e eventualmente internacionais para quaisquer destinos, servidos por linhas regulares de transportes aéreos atendendo as condições e níveis de serviços estabelecidos pelo CRCMS, sempre que requisitados por empregado competente, que atenda aos trechos e horários solicitados dentre aqueles ofertados pelas companhias de transporte.

5.9 A contratada deverá fornecer sistema informatizado. A ferramenta online deverá permitir aos usuários autorizados do CRCMS (no mínimo 3), por meio de acesso com login e senha, realizar as seguintes operações: execução de reservas automatizadas e emissão de seus comprovantes (self-booking); emissão de bilhetes automatizados (self-ticket); consulta e informação de melhores rotas ou percursos; consulta e frequência de voos e percursos terrestres e equipamentos; consulta às menores tarifas disponíveis; impressão de consultas formuladas; alteração/remarcação de bilhetes e acesso às funcionalidades de emissão de relatórios.

5.10 A Contratada, quando solicitada, deverá proceder à emissão de bilhetes por meio de requisição de passagens emitida pela Contratante através da ferramenta online disponibilizada, por e-mail ou através de atendimento telefônico.

5.10.1 Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido ao CRCMS em até 5 (cinco) dias da assinatura do Contrato.

5.11 Os preços das passagens aéreas, a serem cobrados pela Contratada, deverão estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores.

5.12 A Contratada deverá ser responsável por todos os itens que contemplam a prestação dos serviços e deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, por mensagem, e-mail e/ou telefone, com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

5.13 Natureza Continuada (ou não) do Serviço

5.13.1 Enquadra-se o AGENCIAMENTO DE VIAGENS como serviço de natureza continuada, nos termos do artigo 15, Seção VI, Subseção II da IN SLTI nº 5/2017:

"Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional."

5.13.2 Assim sendo, tendo em vista a abrangência do CRCMS em todo o país que demanda a participação dos seus colaboradores, sejam conselheiros, empregados públicos, integrantes de grupos de trabalho, representantes e outras pessoas designadas para execução de trabalhos em âmbito nacional e/ou internacional, torna-se necessário à Administração promover meios para o deslocamento físico de pessoas, quando necessário, a fim de afastar quaisquer prejuízos relacionados à boa continuidade das atividades finalísticas e institucionais do órgão.

5.13.3 Finalmente, entende-se como essencial e contínua a necessidade de manutenção de contrato administrativo com operadora de agenciamento de viagem tendo em vista o caráter permanente e rotineiro da demanda, especialmente relacionado à compra de passagens aéreas nacional e internacionais, propiciando pronto atendimento das demandas relacionadas ao deslocamento de agentes dos conselheiros, colaboradores, empregados, membros de grupos e representantes do CRCMS, para promoção das atividades institucionais desenvolvidas no âmbito da Autarquia.

5.14 Critérios e Práticas de Sustentabilidade

5.14.1 A empresa contratada deverá adotar os critérios e práticas de sustentabilidade, naquilo que couber, em consonância com o art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 01, de 19/01/2010 e demais ordenamentos jurídicos vigentes, uma vez que todas as contratações do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS) devem estar alinhadas ao Plano de Logística Sustentável (PLS) de que trata a Resolução CRCMS n.º 238 de 17/12/2020.

5.15 Subcontratação

5.15.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

5.16 Garantia Contratual

5.16.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões abaixo justificadas:

- a) Trata-se de serviços sob demanda e os repasses serem efetivados a partir de serviços já executados.
- b) A contratada deverá primeiramente emitir a passagem aérea (bilhete) para que o CRCMS efetive o pagamento do serviço.
- c) Por se tratar de contratação de empresa especializada no Agenciamento de Viagens, não há necessidade de garantia, mas sim de penalização em caso de descumprimento do contrato, que poderá ocasionar perdas financeiras e esta deverá ser acrescida no valor da multa.

5.17 Transição Contratual

5.17.1. Não será necessário à Contratada promover transição contratual do objeto com transferência de conhecimentos, tecnologias ou técnicas aplicadas. Os serviços em questão são prestados por diversos fornecedores no mercado (companhias aéreas), atendendo a um marco regulatório específico, relacionado às atividades das agências de viagem/turismo.

5.18 Vigência Contratual

5.18.1 O contrato terá vigência por 3 (três) anos contados da data da sua assinatura e poderá ser prorrogado por até 10 anos (120 meses) na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, consoante interesse das partes e vantagens da Administração Pública, considerando tratar-se de prestação de serviços executados de forma Contínua.

5.18.2 Em relação ao período proposto para termo inicial do contrato, cabe destacar que este período do contrato vigente, inclusive, visa a atender a critérios de economicidade e de conveniência administrativa para o CRCMS, tendo em vista o caráter operacional limitado da área de contratações da Autarquia, reduzindo a carga administrativa e de custos resultante da tramitação de processos de renovação contratual, seja em relação ao custo do homem hora, já que o fluxo de renovações contratuais do CRCMS perpassa por uma quantidade significativa de setores, seja em relação ao custo da burocracia própria das renovações contratuais com despesas para publicações no DOU.

5.18.3 Ademais, o período de vigência contratual para o objeto em questão não promoverá prejuízo no acompanhamento da execução do objeto, haja vistas a disciplina do instrumento de medição de resultados (IMR) e tampouco prejuízo relacionado ao processo de reajustamento do contrato. Ainda, trata-se de contrato que historicamente não apresentou qualquer problema operacional ou administrativo que demonstrasse risco não contornável em relação à sugestão de vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses.

5.19 Definição da aceitação da proposta

5.19.1 De acordo com o Art. 37 da Constituição Federal de 1988, a administração pública deverá sempre prezar pela eficiência em suas contratações.

5.19.2 A proposta de preços deverá conter obrigatoriamente a descrição do serviço, com todas as especificações mínimas exigidas.

5.19.3 O critério de julgamento das propostas será o de menor preço global.

5.19.4 Considera-se 01 (uma) Remuneração da Agência de Viagens (RAV).

5.19.4.1 - a emissão de bilhetes de passagens de ida e volta, por passageiro, quando por uma mesma companhia aérea. Em se tratando de companhias aéreas diferentes serão consideradas duas transações.

5.19.4.2 - a emissão de qualquer bilhete de passagem somente ida ou somente volta.

5.19.4.3 - a reemissão de qualquer bilhete decorrente de remarcação.

5.19.4.4 - os demais serviços prestados pela Contratada não são considerados transações.

5.19.5 A Remuneração da Agência de Viagens (RAV) a ser utilizada poderá ser positiva, zero ou negativa; se negativa, representará um desconto no valor a ser pago.

5.20 Regime de Execução

5.20.1 Pelas características das futuras contratações de passagens aéreas será adotado o regime de execução de menor preço unitário.

5.22 Dos requisitos de habilitação técnica

5.22.1 Comprovante de cadastro junto ao Ministério do Turismo como "Agência de Viagem", nos termos do art. 22 da Lei nº 11.771/2008, considerando que a atividade de venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens aéreas e terrestres é atribuição privativa deste segmento comercial, conforme art. 3º, I, da Lei 12.974/2014

5.22.2 Declaração das companhias brasileiras de transporte aéreo regular GOL, LATAM, PASSAREDO e AZUL, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

5.22.2.1 Serão aceitas declarações emitidas em nome de agências consolidadoras, desde que comprovado o vínculo para emissões de passagens entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora.

5.22.3 Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com voos nacionais e internacionais regulares e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado.

5.22.4 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

5.22.5.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

a) Entende-se por atividade pertinente: prestação de serviços de agenciamento de viagens;

b) Entende-se por compatível em características: emissão de bilhetes de passagens aéreas nacional e internacionais;

c) Entende-se por compatível em quantidade: emissão anual de, no mínimo, 75 (setenta e cinco) bilhetes de passagens domésticos e/ou internacionais. Esse quantitativo representa 50% dos

bilhetes previstos, pelo CRCMS, e a exigência do atestado com essa quantidade está amparada pelo Acórdão TCU 827/2014-Plenário.

d) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 dois anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os

2 dois anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII A da IN/SEGES/MPDG nº 05/2017.

5.22.5.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

5.22.5.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo

inferior, conforme item 10.8 do anexo VII A da IN/SEGES/MPDG nº 05/2017.

5.22.5.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa

situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII A da IN/SEGES/MPDG nº 5/2017.

5.22.6. Caso solicitado, o licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII A da IN/SEGES/MPDG nº 05/2017.

6. Descrição da solução como um todo

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

II - 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.

III - Agenciamento de Viagem – serviço prestado por Agência de Turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de Bilhete de Passagem.

IV - Bilhete de Passagem – 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 e as regras e o valor da Tarifa, podendo contemplar um ou mais Trechos da viagem.

V - Codershare – acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa Bilhete de Passagem para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea.

VI - 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.

VII - 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.

VIII - No-show – não comparecimento de passageiro no momento do embarque para o voo.

IX - 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.

X - Taxa de Embarque – tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas.

XI - Trecho – compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea.

XII - 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.

XIII - 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.

XIV - Emissão: os serviços de emissão compreendem a pesquisa, a reserva e a marcação de voos, a emissão de bilhetes, a marcação de assentos, 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 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 será a mesma da de emissões, ou seja, a cada requisição corresponderá 1 (uma) emissão, independentemente de existirem conexões, sendo assim a transação de emissão solicitada na mesma requisição, de bilhete de ida, de volta, de ida e volta, acarretará o pagamento apenas uma vez do valor do serviço de Agenciamento de Viagens, desde que emitido na mesma companhia aérea. A requisição será individualizada por passageiro, portanto não haverá mais de um passageiro na mesma requisição.

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

XVI - RAV - Remuneração da Agência de Viagens.

XVII - 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.

XVIII - Demanda Urgente: solicitações de cotação, emissão e remarcação de Bilhete de Passagem de Voos Domésticos e de Voos Internacionais cuja viagem inicie em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

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

6.2.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de agenciamento de viagens, por demanda, compreendendo a assessoria, cotação, reserva, marcação,

remarcação, emissão, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, nacional e internacional, devendo o serviço ser prestado de forma remota, email, telefone e nas dependências do Conselho

Federal de Contabilidade por meio de posto avançado de atendimento da empresa contratada com até dois 2 (dois) atendentes habilitados, conforme especificações e condições constantes neste

ETP e no Termo de Referência.

6.3 Condições Gerais

6.3.1 A Contratada deverá fornecer, na data do início da prestação do serviço, acesso ao sistema "online" de administração e controle de viagens, do tipo self booking (TMS, e Business Travel , Reserve ou similar) disponível 24 (vinte e quatro) horas durante todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados, para que o CRCMS possa, a seu critério, efetuar a pesquisa e a reserva e/ou o acompanhamento das pesquisas/reservas efetuadas pela Contratada

6.3.2 Para a execução dos serviços a empresa Contratada deverá oferecer as seguintes facilidades, podendo as rotinas mais exclusivas/complexas, serem emitidas processado por operador da agência sempre que solicitado pelo CRCMS:

Assessoria, cotação, reserva, alteração, emissão, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagens aéreas para voos nacionais e internacionais.

Execução de reserva automatizada, online e emissão de seu comprovante;

Realizar cotação e validar plano de voos com passageiros;

Emissão de bilhetes automatizados, online;

Consulta e informação de melhor rota ou percurso, online;

Consulta e frequência de voos, online;

Consulta à menor tarifa disponível, online;

Impressão de consultas formuladas;

Alteração/reembolso/cancelamento de bilhetes;

Combinação de tarifa; e

Consulta nas companhias aéreas de bilhetes voados.

6.3.1. O CRCMS deverá efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a concessão de diárias e passagens no âmbito da Autarquia, no que couber, orientando a Contratada sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

6.4 Central de Atendimento

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

6.4.2 Para a recepção das solicitações registradas por e mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, podendo ser telefone fixo e/ou celular ou central de telefonia (call center), cujo(s) número(s) deverá(ão) ser(em) fornecido(s) à Contratante, em até 5 (cinco) dias da assinatura do Contrato.

6.4.3 A Contratada deverá realizar procedimento de identificação dos empregados do CRCMS autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

6.4.4 O CRCMS deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à Contratada relação contendo as seguintes informações dos seus empregados 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) Cargo/função;

e) Unidade Organizacional.

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

6.4.6 A solicitação de serviço por e-mail ou telefone pressupõe a impossibilidade de formalização da demanda via ferramenta online, meio preferencial para tramitação de todas as demandas relacionadas aos serviços contratados.

6.4.7 As solicitações encaminhadas à Contratada, por e mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas no subitem 6.4.4 acima e outras necessárias para o atendimento da demanda.

6.5 Ferramenta online de administração e controle viagens

6.5.1. A ferramenta online deve oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacional e internacionais, constando, no mínimo as seguintes informações: trechos, voos, datas, horários, classes de bilhetes, preços de bilhetes com e sem inclusão de bagagem, opção para voos diretos, com escala e conexão.

6.5.2 O resultado da pesquisa pela ferramenta deverá ser apresentado em ordem crescente de preços das passagens.

6.5.3 A ferramenta deverá enviar tanto a disponibilidade do voo quanto o bilhete emitido em arquivo ".pdf" para a Unidade Organizacional solicitante e o passageiro, através de e-mail cadastrado no site da Contratada.

6.5.4 A ferramenta online deverá propiciar o acesso de bilhetes emitidos, os cancelamentos, as alterações, etc para fins de consulta e produção de relatórios pela Fiscalização.

6.5.5 Disponibilizar ao CRCMS o acesso, por meio de login e senha (mínimo 3 usuários do CRCMS que irão pesquisar voos/preços), ao sistema utilizado pela agência para pesquisas de preços de passagens aéreas (TMS, e Business Travel , Reserve ou similar) incluindo as de self-booking, self-ticket e reembolso, visando padronizar o atendimento do CRCMS aos viajantes quanto à disponibilidade/preços de voos reais e condizentes oferecidos pelas companhias aéreas no mercado.

6.5.6 A Contratada deverá ministrar treinamento aos empregados do CRCMS que serão usuários da ferramenta em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

6.6 Emissão de bilhetes de passagens - voos domésticos

6.6.1 Prestação de serviços de assessoria pela Contratada envolve a emissão de bilhetes de passagem, serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

a) não houver opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos, devendo a Contratada apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para o CRCMS.

b) em virtude de ocorrência de evento de qualquer natureza (congresso, seminário, reuniões, etc) em que o número de passageiros permita a negociação de melhores tarifas, visando economicidade para o CRCMS.

6.6.2 A prestação de serviços de Cotação pela Contratada deverá, mediante informação do CRCMS, sobre a data e destino da viagem, apresentar, no prazo de até 2 (duas)

horas contadas da solicitação, as opções de transportes aéreos disponíveis no mercado. 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.

6.6.3 O pedido de cotação enviado à Contratada via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a) Nome do empregado responsável pela demanda, com e-mail e telefone;
- b) Tipo de viagem: nacional;
- c) Data prevista da partida;
- d) Data prevista do retorno;
- e) Cidade de origem;
- f) Cidade de destino;
- g) Nome completo do passageiro;
- h) Data de nascimento do passageiro;
- i) CPF do passageiro;
- j) Telefone para contato do passageiro;
- k) Endereço eletrônico do passageiro;
- l) Características do passageiro (caso haja necessidade de serviços especiais ou de definição de assento);
- m) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.

6.6.4 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.

6.6.5 O pedido e resultado da cotação deverão ser encaminhados ao CRCMS via e-mail ou por telefone, discriminando trecho e contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) Cidade/UF de origem / Cidade/UF de destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões dos voos, se o caso, com respectivas cidades, horários de chegada/de partida, tempo de duração das escalas/conexões e aeroportos;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor das tarifas de passagens e
- g) Valores das taxas de embarque.

6.6.6 A prestação de serviços de reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela Contratada, discriminada por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

6.6.6.1 A Contratada apresentará pela ferramenta online, e-mail ou telefone, a reserva contendo o localizador, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para o responsável do CRCMS, visando à necessária aprovação.

6.6.7 A Emissão da passagem, será realizada pela Contratada, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior em até 3 (três) horas após aprovação do CRCMS, salvo em casos excepcionais e justificados, em que a emissão do bilhete de passagem deverá ser imediatamente após a aprovação da cotação pelo CRCMS.

6.6.7.1 Somente será autorizada a emissão do bilhete de passagem caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

6.6.7.2 A informação do bilhete de passagem emitido será disponibilizada e enviada pela Contratada ao CRCMS, por meio da ferramenta online, e-mail ou outra forma de comunicação previamente acordada, para conferência e envio para o passageiro.

6.7 Emissão de bilhetes de passagens - voos internacionais

6.7.1 Prestação de serviços de assessoria pela Contratada envolve a emissão de bilhetes de passagem, serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

6.7.2 A Contratada deverá, mediante informação da Contratante, sobre a data e destino da viagem, apresentar, no prazo de até 4 (quatro) horas contadas da solicitação, as opções de transportes aéreos disponíveis no mercado. O serviço de 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.

6.7.3 O pedido de cotação enviado à Contratada via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a) Nome do empregado responsável pela demanda no CRCMS, com e-mail e telefone;
- b) Tipo de viagem: internacional;
- c) Data prevista da partida;
- d) Data prevista do retorno;
- e) Cidade de origem;
- f) Cidade de destino;
- g) Nome completo do passageiro;
- h) Data de nascimento do passageiro;
- i) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- j) Dados do visto, no caso de viagem internacional para países que o exijam;
- k) CPF do passageiro;
- l) Telefone para contato do passageiro;
- m) Endereço eletrônico do passageiro;
- n) Características do passageiro (caso haja necessidade de serviços especiais ou de definição de assento);

o) Classe de voo: econômica ou executiva, no caso de viagem internacional.

6.7.4 Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição, em regra, oferece bilhetes com menor custo.

6.7.5 O pedido e resultado da cotação deverá ser encaminhados ao CRCMS via e-mail ou por telefone, discriminando trecho e contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/Cidade de origem / País/Cidade de destino;
- c) Duração dos voos;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões dos voos, se for o caso, com respectivas cidades, horários de chegada/de partida, tempo de duração das escalas/conexões e aeroportos;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor das tarifas de passagens; e
- g) Valores das taxas de embarque.

6.7.6 A reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela Contratada, discriminada por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

6.7.7 A Contratada apresentará pela ferramenta online, e-mail ou telefone, a reserva contendo o localizador, a data e hora de validade da reserva e demais dados contidos na cotação para o responsável do CRCMS, visando à necessária aprovação.

6.7.8 A emissão da passagem será realizada pela Contratada, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior em até 12 (doze) horas após aprovação do CRCMS, salvo em casos excepcionais e justificados, em que a emissão do bilhete de passagem deverá ser imediatamente após a aprovação da cotação pela Contratante.

6.7.8.1 Somente será autorizada a emissão do bilhete de passagem caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

6.7.8.2 A informação do bilhete de passagem emitido será disponibilizada e enviada pela Contratada ao CRCMS, por meio da ferramenta online, e-mail ou outra forma de comunicação previamente acordada, para conferência e envio para o passageiro.

6.8 Bagagem

6.8.1 A contratada deverá providenciar, quando requerido pelo CRCMS, franquias adicionais de bagagem, juntamente com a emissão do bilhete de passagem aérea.

6.8.2 Será devido à Contratada apenas o valor de repasse referente à tarifa de bagagem, quando esta for emitida juntamente com o bilhete de passagem nacional e internacional, não podendo, neste caso, a Contratada cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

6.9 Alteração de bilhetes de passagem - voos domésticos e internacionais

6.9.1 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, do que for mais vantajoso para o CRCMS.

6.9.2 Caso a alteração em questão possua mudança ou inclusão de destinos, a Contratada receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam às necessidades do CRCMS.

6.9.3 A alteração do bilhete de passagem será requerida pelo CRCMS por meio de acesso a ferramenta online, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho.

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

6.9.5 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 de crédito e comprovante das companhias aéreas.

6.9.6 A Contratada deve gerar relatório a cada decêndio de todos os bilhetes de passagem passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 90 (noventa) dias após a alteração do bilhete de passagem, contendo no mínimo:

- a) Dados do bilhete de passagem : nome do origem/destino, data do voo;
- b) Valor pago;
- c) Valor da multa;
- d) Valor do crédito.

6.9.7 A fiscalização do Contrato 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.

6.10 Cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos e internacionais

6.10.1 Cancelamento por extinção da demanda: O CRCMS solicitará à Contratada o cancelamento por extinção da demanda pela ferramenta online, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

6.10.1.1 Após o recebimento da informação acima, a contratada deve efetuar o cancelamento do bilhete de passagem no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de no-show, quando possível, de acordo com as regras da Companhia Aérea.

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

6.10.2 Cancelamento por demanda de alteração: Os casos de cancelamento originado por demanda de alteração podem ocorrer em duas situações:

- a) Analisadas as cotações, o CRCMS 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.

6.10.2.1 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, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

6.10.2.2 A solicitação de cancelamento será fornecida pelo CRCMS à Contratada, pela ferramenta online, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

6.10.3 Reembolso: Imediatamente após o cancelamento, a Contratada deverá requerer, junto à Companhia Aérea, o reembolso dos créditos provenientes da passagem cancelada. Isso representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.

6.10.3.1 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 no-show.

6.10.3.2 O reembolso do bilhete de passagem se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota crédito e detalhamento das regras aplicadas pela Companhia Aérea.

6.10.3.3 A Contratada deve gerar, relatório por decêndio de todos os bilhetes de passagem cancelados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

- a) Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro
- b) Origem/destino, data do voo;
- c) Valores pagos;
- d) Valores das multas;
- e) Valor do crédito.

6.10.3.4 A Fiscalização do Contrato 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.

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

6.10.3.6 O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

6.10.4 Deverá ser apresentado junto com as faturas documento autenticado que comprove o pagamento de eventuais multas às Companhias Aéreas, por ocasião de reemissão ou cancelamentos de passagens aéreas.

6.10.5 Nos casos onde seja devida a aplicação de multas pelo cancelamento, o valor a ser pago será unicamente o da multa, não cabendo ao CRCMS o pagamento do valor integral do bilhete de passagem para posterior ressarcimento.

6.11 Faturamento / Emissão de Relatórios

6.11.1 A fatura por decêndio deverá ser acompanhada das respectivas requisições e comprovantes de aceitação dos serviços pelo CRCMS, bem como dos relatórios referentes ao período de medição, que não poderá ser confundido com o prazo para pagamento.

6.11.2 O relatório por decêndio deverá conter:

- a) Período de faturamento/competência;
- b) Nome dos beneficiários;
- c) Número das requisições;
- d) Número dos bilhetes;
- e) Data de emissão do bilhetes;
- f) Período das viagens (datas de ida e retorno);
- g) Descrição dos trechos;
- h) Valores dos trechos;
- i) Valores das tarifas de embarque;
- j) Valores das Taxas de Serviços, multas devidas, etc.;
- k) Nome das Companhias Aéreas e números de inscrição no CNPJ;
- l) Descontos referentes à retenção dos impostos na fonte (IRPJ, CSLL, COFINS, PIS/PASEP);
- m) Valores líquidos a serem pagos à Contratada após a aplicação do fator de desconto sobre o valor dos bilhetes de passagem emitidos (para fins de conferência da Fiscalização e recebimentos provisório e definitivo do objeto);
- n) Outras informações que venham a ser solicitadas pelo CRCMS.

6.11.3 Os relatórios deverão ser disponibilizados para download na ferramenta online ou encaminhado por meio eletrônico, sob a forma de planilhas no formato .xls ou equivalente.

6.11.4 Ainda, por decêndio, a Contratada deverá apresentar cópia das faturas emitidas pelas Companhias Aéreas referentes aos serviços prestados ao CRCMS.

6.11.5 A Contratada deverá fornecer, juntamente com as notas fiscais/faturas, relatórios que permitam ao CRCMS o acompanhamento do reembolso pela Contratada dos créditos decorrentes de passagens e/ou trechos não utilizados no período, bem como dos créditos resultantes da remarcação de bilhetes com valor inferior ao inicialmente já pago em períodos anteriores.

6.11.6 O formato do referido relatório poderá ser o mesmo apresentado por decêndio junto com a Nota Fiscal/Fatura para fins de recebimento do objeto.

6.11.7 Caberá a Contratada, proceder ao reembolso dos créditos decorrentes de passagens e/ou trechos não utilizados no período, bem como dos créditos resultantes da remarcação de bilhetes com valor inferior ao inicialmente já pago em períodos anteriores, mediante glosa dos respectivos valores na própria nota fiscal/fatura mensal apresentada pela Contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da solicitação de reembolso.

6.11.8 Quando da efetuação da glosa, eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas deverão ser consideradas.

6.11.9 Os valores não processados na Nota Fiscal/Fatura relativa ao decêndio da ocorrência deverão ser processados na próxima Nota Fiscal/Fatura emitida pela Contratada.

6.12 A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

6.13 Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

6.14 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

6.14.1 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à Contratada, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

7. Estimativa das Quantidades a serem contratadas

7.1. Para definição dos quantitativos foram consideradas as informações:

7.1.1 Previsão estabelecida no Contrato CRCMS nº 18/2022, firmado em 11/07/2022, que está em seu terceiro aditivo, com vigência até 11/07/2026.

7.1.2.1 Com base nas emissões realizadas de 2023 à 2025:

Quantidade: 107 (2023); 81 (2024); e 111 (2025) bilhetes, totalizando 299 bilhetes, todos nacionais.

Valor estimado: R\$ 402.866,48

ANO	QTDE	VALOR
2023	107	R\$ 94.906,89
2024	81	R\$ 94.423,88
2025	111	R\$ 214.018,72
TOTAL	299	R\$ 403.349,49

7.1.2 Histórico das viagens a serviços realizadas pelo CRCMS nos últimos anos, consolidados em relatórios emitidos pelo Departamento de Tesouraria:

7.1.3 Conforme quaro demonstrativo, item 7.1.2, houve um aumento significativo nos custo médio dos trechos, pois os valores mais que dobrou, levando em consideração a quantidade de emissão anual.

7.1.4 Recentemente foi firmado novo termo aditivo ao contrato 18/2022, que teve por objetivo ACRESCENTAR 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, conforme § 1º, art. 65, da Lei 8.666/1993.

7.1.4.1 Por essa razão e a fim de atender plenamente as demandas usuais de viagens a serviço do CRCMS e para evitar necessidades futuras de ajustes quantitativos e aditivos contratuais, serão consideradas a emissão de 150 bilhetes, considerando trechos de IDA e VOLTA.

8. Estimativa do Valor da Contratação

8.1 Foi realizada pesquisa no Compras.gov, que é uma solução tecnológica que atende aos parâmetros dispostos em Leis vigentes, Instruções Normativas, Acórdãos, Regulamentos, Decretos e Portarias. Sendo assim, por reunir diversas fontes governamentais, complementares e sites de domínio amplo, o sistema não é considerado uma fonte e, sim, um meio para que as pesquisas sejam realizadas de forma segura, ágil e eficaz.

8.2 A pesquisa foi conduzida em conformidade com a Instrução Normativa nº 65/2021, com o objetivo de elaborar uma planilha detalhando os preços de mercado para a prestação do serviço que se pretende contratar. O resultado da pesquisa foi o seguinte:

Itens cotados

Item: 1

Descrição do item		Unidade de Fornecimento	Quant
3719 - Prestação de Serviços de Agenciamento de Viagens		UNIDADE	1
Consolidação dos preços cotados			
Menor Preço	Média	● Mediana	Coeficiente de Desvio Padrão
R\$ 0,0000	R\$ 0,0338	R\$ 0,0018	Maior Preço: R
Método de cálculo adotado: Mediana			

Filtro Aplicado
Período: 12 Meses

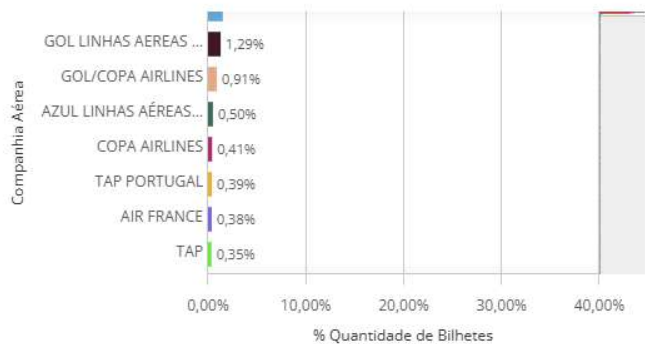
Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário
1	I	JUSTICA ELEITORAL - Compras.gov.br	360	UNIDADE	R\$ 0,00
2	I	CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM-MG - Compras.gov.br	800	UNIDADE	R\$ 0,00
3	I	ERO-FUNDAÇÃO CULTURAL DO ESTADO DE RONDONIA - Compras.gov.br	1	UNIDADE	R\$ 14.793,90

Foto extraída da pesquisa de preços realizada no Compras.gov, disposta também neste processo através do doc. SEI nº [1220574](#)

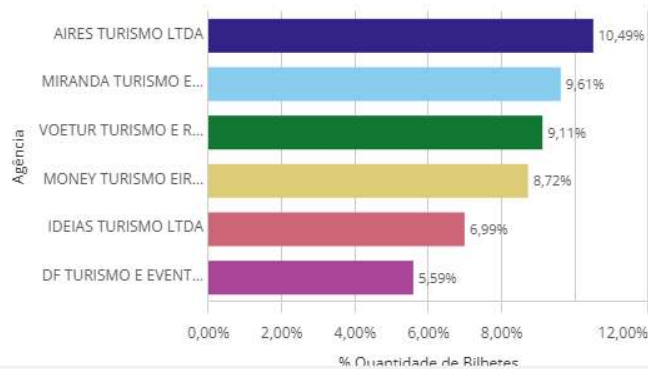
8.3 Para fins de apuração do valor da Remuneração da Agência de Viagens estimado, foi utilizado o método da mediana. Esse método foi escolhido por sua eficácia em mitigar o impacto de valores atípicos e oferecer uma medida central mais representativa dos preços praticados no mercado. A análise incluiu a coleta de cotações de diversas instituições públicas, garantindo uma amostra diversificada e confiável. Com base nos dados coletados, a mediana dos valores obtidos proporcionou uma estimativa equilibrada e justa para a remuneração, refletindo com precisão a realidade do mercado e assegurando transparência e equidade no processo de contratação

8.4 De acordo com o Painel de Viagens ([www.paineldeviagens.economia.gov](#)), desenvolvido pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia, que disponibiliza informações sobre os valores das passagens aéreas adquiridas pela Administração, o valor médio dos bilhetes estão em R\$ 1.892,64, conforme pesquisa realizada em 02/02/2026 (16h40):

PARTICIPAÇÃO MERCADO EMPRESA



PARTICIPAÇÃO MERCADO - AGÊNCIA



VALOR DO BILHETE X ANTECEDÊNCIA DA COMPRA

INFERIOR A 15 DIAS

Média

R\$2.263,24

Mediana

R\$1.871,95

ENTRE 10 E 29 DIAS

Média

R\$1.548,95

Mediana

R\$1.093,85

SUPERIOR A 30 DIAS

Média

R\$1.507,97

Mediana

R\$892,27

TOTAL DE BILHETES

Média

R\$1.892,64

Mediana

R\$1.376,28

8.5 Comparando os valores das passagens aéreas emitidas pelo CRCMS entre 2024 e 2025, observa-se um aumento progressivo, culminando em uma elevação de 60,40% no valor médio das passagens em 2025 em relação a 2024. O valor médio das passagens emitidas em 2025 chegou ao patamar de R\$ 1.928,10 por bilhete.

8.6 No entanto, considerando que o volume de aquisição de passagens aéreas pela Administração Pública é expressivamente superior ao do CRCMS, para efeito de definição do valor médio do bilhete será considerado o resultado apurado pela Secretaria de Gestão do Ministério da Economia, ou seja, R\$ 1.892,64.

8.7 Importante observar que apesar de a mediana (R\$ 1.376,28) dos preços dos bilhetes ser vantajosa (mais econômica), não se usará esse valor como referência porque esses preços são diretamente controlados pelas companhias aéreas e as agências de viagens não têm influência sobre esses valores.

8.8 Portanto, devido ao aumento dos preços dos bilhetes, se a metodologia da mediana fosse adotada, isso poderia levar a alterações no valor estipulado no contrato. À medida que os preços dos bilhetes aumentam, usar a mediana como referência poderia forçar a necessidade de ajustes no contrato para refletir os novos preços, garantindo que o contrato permaneça viável e que as necessidades sejam atendidas durante seu período de vigência.

8.9 Diante do exposto e considerando a contratação de 150 bilhetes multiplicado pelo valor médio da passagem, tem-se o seguinte resultado estimado para a contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR BILHETE	VALOR ANUAL	VALOR TRÊS ANOS
1	Aquisição de Passagem Aérea Nacional e Internacional, ida e volta, incluindo taxa de embarque.	150	R\$ 1.892,64	R\$ 283.896,00	R\$ 851.688,00
2	Serviço de agenciamento de passagem aérea Nacionais e Internacionais, compreendendo os serviços de emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas pela agência de viagens.	150	R\$ 0,0018	R\$ 0,27	R\$ 0,81
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 851.688,81

8.10 O valor total estimado para a contratação, de R\$ 851.688,81 (oitocentos e cinquenta e um mil, seiscentos e oitenta e oito reais e oitenta e um centavos centavos).

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

9. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis

9.1 Os benefícios pretendidos e resultados esperados na contratação deste modelo são:

9.1.1 Sistema centralizado em uma só empresa, possibilitando que sejam adquiridas passagens aéreas de diversas companhias, garantindo ampla cobertura das necessidades de deslocamento das pessoas convocadas a trabalho pelo CRCMS.

9.1.2 Gerenciamento dos serviços de agenciamento de viagens por empresa especializada, o que pode propiciar ganho de eficiência.

9.1.3 Padronização dos serviços prestados.

9.1.4 Evolução dos controles, veracidade das informações e redução do tempo de compilação e análise dos dados. Transparência nas informações por meio do uso do Sistema online de agência (ex.: reserve) e do Sistema de Diárias e Passagens.

9.1.5 Atendimento tempestivo do atendimento das demandas, quando da necessidade de deslocamentos em âmbito regional ou nacional.

9.1.6 Maior controle de pagamento e facilitação da fiscalização do contrato.

9.1.7 Possibilidade de prorrogação do contrato, por ser um serviço continuado.

9.2 Além disso, a contratação oportunizará os seguintes benefícios:

9.2.1 **Economicidade:** Garantir que a contratação decorrente deste estudo resulte nos menores custos possíveis para o CRCMS, obtendo a proposta mais vantajosa com o menor valor para o serviço de agenciamento de viagens, respeitando os critérios de prazo e qualidade.

9.2.2 **Efetividade:** Facilitar o deslocamento de conselheiros, funcionários e colaboradores, tanto nacional quanto internacionalmente, para atender às demandas do Sistema CFC/CRCs, conforme as necessidades da Administração, permitindo a execução do planejamento estratégico do CRCMS.

9.2.3 **Eficiência:** Executar o serviço com qualidade e menor custo, cumprindo as normas que regulamentam a concessão de diárias e passagens.

10. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

10.1 Considerando que há aquisições de passagens aéreas, com bastante frequência, visando atender a demandas pontuais do CRCMS, tais como: passagens a colaboradores em eventos (palestrantes); representação institucionais de conselheiros em eventos ou reuniões promovidas pelo sistema CFC/CRC's; participação de funcionários em reuniões e treinamentos, entre outros. Trata-se de prestação de serviço contínuo, não cabe no presente caso o parcelamento do serviço, pois é tecnicamente e economicamente inviável para a Administração.

10.2 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 aéreo e terrestres.

10.3. Por se tratar de itens correlatos e muitas vezes comercializados em pacotes com preços mais baixos, sua segregação poderia prejudicar a correta prestação do serviço e gerar aumento de despesa, portanto, opta-se por licitar em lote único, a fim de se evitar prejuízo para o conjunto da solução. Acrescenta-se, ainda, que no caso de emissão de bilhete pela agência, sua alteração, cancelamento e um possível reembolso só poderá ser realizado pela própria agência de viagens.

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1 No escopo do objeto como um todo, não se faz necessário proceder a outras contratações com empresas diversas para se atingir o fim almejado.

12. Levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar

Foram realizadas análises de alternativas para a organização do evento, levando em consideração contratações similares, custos e benefícios, bem como a viabilidade técnica e econômica de cada opção.

12.1 Contratações Similares

Diversos eventos do mesmo porte, tanto noutros órgãos, assim como dentro do Sistema CFC/CRC's, têm sido coordenado por profissionais técnicos terceirizados, visto que não possuem material humano em seu corpo de servidores com habilidades para tais execuções. por outro lado, haverá eficiência, qualidade e economia de escala, reduzindo o risco de problemas operacionais durante a execução do evento.

13. Possíveis Impactos Ambientais

13.1. Diante da natureza da contratação e tendo em vista que os serviços serão oferecidos quase que integralmente sob a forma de plataformas digitais, esta não suscita prejuízos ambientais, estando, portanto, de acordo com as regras de sustentabilidades vigentes.

13.2 De todo modo, recomenda-se que a contratada execute práticas sustentáveis, a exemplo da utilização de insumos que causem menor impacto ao meio ambiente, bem como selecionar materiais com baixo impacto ambiental e baixo consumo de energia, materiais reciclados ou recicláveis, com otimização dos produtos ou das técnicas, de forma a obter maior eficiência no uso de energia e menor desperdício de materiais, otimização dos sistemas de distribuição e logística, para redução do consumo de energia.

14. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

14.1 Para a realização da contratação foram avaliados os seguintes documentos:

- Planejamento Estratégico - Resolução CFC n.º 1.543 de 22 de agosto de 2018 - Aprova o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs para 2018/2027, com alinhamento aos objetivos constantes no Plano Estratégico por meio do Objetivo n.º 13 "Atrair e Reter Talentos";
- Orçamento - Resolução CRCMS n.º 260 de 30 de outubro de 2025 – Dispõe sobre o Orçamento e o Plano de Trabalho do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul, para o Exercício Financeiro de 2026 do CRCMS e dá outras providências;
- Plano de Trabalho do CRCMS - Projetos diversos – nas rubricas 6.3.1.1.02.04.001 (Passagens de funcionários), 6.3.1.3.02.04.002 (Passagens de conselheiros), 6.3.1.1.02.04.001 (Passagens de colaboradores).
- Plano Anual de Contratação, aprovado por meio da Portaria CRCMS n.º 02, de 8 de janeiro de 2026, Aprova o Plano de Contratações Anual do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul (CRCMS) para o exercício de 2026;
- Resolução CRCMS nº 256/2024 que Regulamenta, no âmbito do Conselho Regional de Contabilidade do Mato Grosso do Sul, a emissão de passagens e diárias e outras indenizações relativas a viagens a serviço.

15. Declaração de Viabilidade

A equipe de planejamento, considerando os elementos transcritos neste Estudo, considerando que o que se pretende guarda compatibilidade com os instrumentos do planejamento estratégico, com o Plano anual de contratações, com o orçamento do exercício de 2026, declara que há viabilidade na contratação.

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.

São responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa os Estudos Preliminares da presente contratação os seguintes servidores: Jane Pompeo Martins; Jefferson Luis da Silva; e Selma Cristina de Oliveira Silva, conforme Portaria CRCMS nº 12 de 19/03/2025. [doc. SEI nº 1196239](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Luis da Silva, Encarregado**, em 27/04/2026, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jane Pompeo Martins, Encarregada**, em 27/04/2026, às 14:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Selma Cristina de Oliveira Silva, Diretora Executiva**, em 27/04/2026, às 14:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1337917** e o código CRC **2A8DA087**.