

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

Estudo Técnico Preliminar 84/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 23101.009376/2025- 11

2. Descrição da necessidade

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 Universidade Federal do Tocantins e todos os Campus que a compreende, a qual demanda viagens para outras localidades dentro do território brasileiro e, eventualmente, fora deste, visando o cumprimento de suas atividades finalísticas. 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 aérea 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.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Divisão de Gestão de Diárias e Passagens	Aline Deanne Santana de Carvalho

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Dos requisitos de habilitação técnica: 4.1.1. Para qualificação técnica, o licitante deverá comprovar aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, por meio de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na forma a ser determinada no Termo de Referência. 4.1.2. O conteúdo dos atestados de capacidade técnica deve ser suficiente para garantir à Administração que o contratado terá aptidão para executar o objeto pretendido. 4.1.3. Será necessário apresentar Certificado de Registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22, da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, e no art. 18 do Decreto nº 7.381/2010. 4.1.4. Será necessário, também, o ato de registro perante a Internacional Air Transport Association (IATA) registrado no Cartório de Títulos e documentos, juntamente com a sua tradução juramentada ou contrato com consolidadora. Caso a empresa não seja registrada perante a IATA, deverá apresentar declarações similares às da alínea "b", firmadas por, pelo menos, quatro companhias aéreas de bandeira estrangeira, ou seus representantes no Brasil, filiados à IATA; a) comprovação de que a empresa licitante possui vínculo jurídico contratual com, ao menos, 01 (uma) "Agência Consolidadora", para fins de intermediação junto às companhias aéreas internacionais para emissão de passagens; ou, b) declarações emitidas pelas companhias aéreas nacionais GOL/VARIG, TAM, AZUL/TRIP, PASSAREDO, com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias da primeira publicação do Edital, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, está autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e está em situação regular perante essas empresas. 4.1.5. 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 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados. 4.1.6. A Contratada deve possuir sistema integrado às companhias aéreas para cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de passagem aérea. 4.1.7. A Contratada deverá operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional, regional e internacional. 4.2. Duração inicial do contrato: 4.2.1. A vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, II, da lei nº 8.666/1993. 4.2.2. Justifica-se esse prazo pelo fato de se tratar de prestação de serviços continuados, em que o contrato necessita estender-se por mais de um exercício financeiro a fim de garantir a continuidade de atividades essenciais e evitar contratações rotineiras e antieconômicas.

5. Levantamento de Mercado

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. 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 a fim de atender as necessidades dos órgãos, sendo a solução adotada para a pretensa contratação.

6. Descrição da solução como um todo

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 email ou telefone: a) Nome; b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações; c) Matrícula no SIAPE 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. UASG 158885 Estudo Técnico Preliminar 5 de 9 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 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 UASG 158885 Estudo Técnico Preliminar 6 de 9 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. 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 UASG 158885 Estudo Técnico Preliminar 6 de 9 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 no-show. 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 60 (sessenta) 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 o Contrato 49/2019 da Reitoria, vigente durante os últimos 5 (cinco) anos.

AGENCIAMENTO ITEM DESCRIÇÃO QTDE 01 Emissão, alteração e cancelamento de bilhetes nacionais e internacionais 25

REPASSE ITEM DESCRIÇÃO QTDE 02 Repasses (Voos domésticos, internacionais e seguro viagem). 20

7.2. Para definição do quantitativo dos Itens 01 e 02, foram levados em considerações os seguintes quantitativos para obtenção da memória de cálculo: 7.2.1. Emissão, alteração e cancelamento de bilhetes nacionais e internacionais: 7.2.1.1. Emissão de bilhetes para voos domésticos: 881. 7.2.1.2. Emissão de bilhetes para voos internacionais: 20. 7.2.1.3. Alteração e cancelamento de bilhetes (voos domésticos e internacionais): 40. 7.2.1.4. Quantitativo Total: 941. 7.2.2. Repasse (Voos domésticos, internacionais e seguro viagem): 7.2.2.1. Repasse referente a voos domésticos: 881. 7.2.2.2. Repasse referente a voos internacionais: 20. 7.2.2.3. Repasse referente a seguro viagem: 20. 7.2.2.4. Quantitativo Total Item 2: 921.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 871.528,00

Com base nas emissões dos últimos 5 anos.

Planilha 1 -

Descrição , Quantidade , Valor unitário e valor total

Emissão de Bilhetes de Passagens - voos domesticos - bilhete emitido - item 1	881	6,26	5.515,06
Emissão de Bilhetes de Passagens - voos internacionais	20	6,26	125,20
Remarcação, Alteração Reembolso, e Cancelamento de Bilhetes de Passagem	200	6,26	1.252,00

TOTAL - 6.892,26

Planilha 2 -

Repasse - Bilhetes domésticos	881	850	748.850,00
Repasse- voos internacionais	20	6.000,00	120.000,00
Repasse - Seguro Viagem	10	267,80	2.678,00

TOTAL -871.528,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

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

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Não se aplica.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

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

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Garantir o desempenho das atividades institucionais da Universidade Federal do Tocantins, evitando-se interrupções, além de busca de maior economia e controle acerca do serviço prestado.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Não se aplica.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Não se aplica.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando tratar-se de serviço necessário para manutenção atividades finalísticas da Instituição, esta Comissão de Planejamento entende pela viabilidade da 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](#).

ALINE DEANNE SANTANA DE CARVALHO

Chefe de Divisão



Assinou eletronicamente em 24/11/2025 às 16:31:17.

RONY BARBOSA DE AQUINO

DIRETOR DE CONTABILIDADE

GISELLI DE JESUS MIRANDA

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO