



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – AQUISIÇÃO DE BILHETES AÉREOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

1. 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 pelo Ministério Público de Sergipe, o qual demanda viagem 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 de serviços de cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação e cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia aérea brasileira ou estrangeira.

2 . ÁREA REQUISITANTE

- Diretoria Administrativa /Divisão de Apoio Administrativo

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- Para qualificação técnica , o licitante deverá comprovar aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidade e prazo compatíveis com o objeto, por meio de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na forma a ser determinado no Termo de Referência.
- O conteúdo dos atestados de capacidade técnica deve ser suficiente para garantir à Administração que a contratada terá aptidão para executar o objeto pretendido.
- 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.
- A Contratada deverá ser responsável por todos os itens que contemplam a prestação de 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 quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA

- A Contratada deve possuir sistemas integrado às companhias aéreas para cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de passagem aérea.
- A Contratada deverá operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional, regional e internacional.
- Duração inicial do contrato:

a) 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 10 (dez) anos, conforme previsto na Lei 14133/2021 .

b) 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 essenciais e evitar contratações rotineiras e antieconômicas.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

- Os quantitativos estimados para a contratação pretendida têm como parâmetro a necessidade de bilhetes aéreos observada atualmente na Instituição:

“Aquisição de um quantitativo anual estimado de 250 (duzentos e cinquenta) bilhetes aéreos nacionais e internacionais, compreendendo a reserva, emissão, remarcação cancelamento e entrega e bilhetes e demais serviços correlatos em conformidade com as necessidades do Ministério Público Estado de Sergipe”.

SERVIÇO DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM – PARA 12 MESES					
ITEM	DESCRIÇÃO	I-GESP	QTDE ESTIMADA (ANUAL)	Taxa de Agenciamento que incidirá em cada bilhete emitido (%)	VALOR MÁXIMO ESTIMADO
1	Serviço de agenciamento de viagens, compreendendo emissão, remarcação, reserva e cancelamento de passagens aéreas		250 bilhetes		R\$ 465.000,00



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

	nacionais e internacionais, com registro no Ministério do Turismo.				
--	--	--	--	--	--

5. LEVANTAMENTO MERCADO

- Visando verificar as soluções de mercado foi realizado levantamento de contratações realizadas por órgãos e entidades públicas, bem como realizar 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 demandante estão alinhados com as metodologias adotadas para a presente contratação, conforme demonstrou-se nos Estudos Técnicos Preliminares.
- Identificou-se ampla quantidade de fornecedores capazes de fornecer os serviços objeto da presente contratação.
- 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.
- Ressalta-se que o agenciamento de viagens compreende a prestação de serviços de cotação, reserva, emissão, alteração, marcação, remarcação e cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia aérea brasileira ou estrangeira.
- Considerando que a contratação é composta por apenas um item, qual seja, serviço de agenciamento de viagens, sendo portanto uma solução unificada que deve ser atendida por um único fornecedor, não se verifica a viabilidade técnica de parcelamento do objeto. Além do mais uma eventual divisão do serviço em parcelas submeteria a Administração ao risco de mercado, na medida em que empresas diferentes, ainda, que no mesmo ramo de atividade, possuem diferenciações econômicas financeira, estruturas de logísticas dentre outras, resultado ao cabo, em capacidades distintas de prestação de serviços dificultando o controle e expondo a execução dos contratos a possíveis níveis de serviços aquém dos critérios a serem estabelecidos no Edital.

6. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO

6.1. Consideramos como base para estimativa do custo anual para a contratação dos serviços, o consumo dos últimos 12 (doze) meses, com o valor estimado em R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- As solicitações dos serviços serão feitos pela Contratante através de e-mail e telefone, fornecido pela contratada.
- A Contratada deverá realizar a cotação, submetê-la à apreciação da unidade solicitante DAA, pelo e-mail ou telefone, para a devida aprovação.
- Após a reserva e /ou emissão, os dados do bilhete de passagem deverão ser encaminhados pela Contratante à Unidade solicitante DAA, por e-mail ou telefone.
- Para o perfeito cumprimento do abjeto a Contratada deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas pelo servidor formalmente designados pela Contratante.
- 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.
- A Contratada deverá realizar procedimentos de identificações dos servidores a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.
- A Contratada deverá permitir a realização de consulta de todos os voos disponíveis, inclusive os voos promocionais, a par 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 viagem vigente.
- Se 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 o melhor custo x benefício para a Administração Pública.
- A cotação para emissão de bilhete de passagem realizada pela Contratada deverá refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os voos disponíveis nas data solicitadas, considerando inclusive as promoções tarifárias vigente.
- Devem ser observados, sempre que possível as opções de ida e volta pela mesma



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

companhia aérea, visto que esta condição pode oferecer menores valores de tarifa.

- A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 02 (duas) horas para viagem nacional e 04 (quatro) para viagem internacional.

- Alteração de bilhetes de passagem:

a) A alteração de bilhete de passagem deve ser precedido 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.

b) A alteração do bilhete de passagem será requerida pela Unidade Solicitante, 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.

c) Caso a alteração possua mudança ou inclusão de destino, a Contratada receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda.

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

e) 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 o Contratante tem direito, que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação da nota de crédito e comprovante das companhias aéreas, discriminadas por unidade solicitante.

- Cancelamento de bilhetes de passagem. Este serviço compreende:

a) Cancelamento originado pela extinção da demandante

- A informação de cancelamento será fornecida pela Contratante à Central de Atendimento da Contratada, por telefone ou e-mail, com base nas informações do



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

bilhete de passagem emitido;

- 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 da taxa de n-show, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea;

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

b) A solicitação de cancelamento será fornecida pela Contratante à Contratada, pelo e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

- Reembolso:

a) 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.

b) A Contratada deve adotar as medidas necessárias para a efetivação se dará do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento de bilhete de passagem ou quando da ocorrência de no show.

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

c.1 – unidade solicitante;

c.2 – dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;

c.3 – valor pago;

c.4 – valor da multa;

c.5 – valor do crédito.

d) A Contratante efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

valor a quem 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.

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

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

8. DEMONSTRATIVOS DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- Com a contratação dos serviços, pretende-se suprir à demanda atualmente observada nas unidades do MPSE a fim de que se possa atender as viagens de necessidades deste Órgão

- Pretende-se, com o processo licitatório, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para a Instituição.

- Almeja-se: assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, viabilizar a justa competição, evitar a contratação com sobrepreço ou com superfaturamento na execução do contrato

- Garantir o desempenho das atividades institucionais do Ministério Público de Sergipe , evitando interrupções além da busca de maior economia e controle acerca dos serviços prestado.

9. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO E OU DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- Para a contratação pretendida, não haverá necessidade de providências prévias no âmbito da Administração.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

- Não há contratações correlatas ou interdependentes em andamento que possam influenciar no planejamento da presente contratação.

11. IMPACTOS AMBIENTAIS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE



**MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA-GERAL
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

- Não há práticas de sustentabilidade relacionadas ao objeto do contrato, pois a prestação dos serviços ocorrerá 100% online.

12. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

- Com base em todo o exposto no presente ETP, sobretudo na descrição da necessidade e na solução apontada, e tendo em vista a sua inclusão no planejamento orçamentário do Órgão, entende-se pela viabilidade da presente contratação sob os aspectos técnico, operacional e orçamentário.

Aracaju/SE, 21 de outubro de 2026

Léa Gomes de Andrade

Coordenadora da Divisão de Apoio Administrativo

Integrante Requisitante e Integrante Técnico