



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO AMAZONAS

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Manaus, 21 de julho de 2026

AGÊNCIA DE VIAGENS
CREMAM/SECG/CPL

Processo Administrativo: SEI nº 26.4.000002211-8 **Órgão:** Conselho Regional de Medicina do Estado do Amazonas (CREMAM) **Objeto:** Contratação de serviço de agenciamento de viagens (passagens aéreas, terrestres e fluviais) **Critério de Julgamento:** Menor Preço (Julgamento sobre a Taxa de Agenciamento) **Regime de Execução:** Empreitada por Preço Unitário

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (Art. 6º, XXIII, "a" da Lei 14.133/21) 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de agenciamento de viagens, sob demanda, compreendendo as atividades de pesquisa de preço, reserva, marcação, emissão, remarcação, alteração, cancelamento e endosso de bilhetes de passagens **aéreas, terrestres e fluviais**, nos âmbitos nacional e internacional, bem como a emissão de seguro de assistência à viagem internacional. 1.2. Os serviços destinam-se a conselheiros, servidores, colaboradores e convidados do CREMAM, quando no estrito interesse da Administração Pública, sem dedicação exclusiva de mão de obra. 1.3. O objeto será adjudicado em Lote Único, de modo a garantir a integridade logística e o controle centralizado de créditos, estruturado da seguinte forma:

Item	Descrição / Especificação do Serviço	Unidade	Quantidade Anual	Valor Unitário Máximo	Valor Total Estimado
01	Taxa de Agenciamento: Assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagem e seguro-viagem internacional.	Serviço	252	R\$ 73,04	R\$ 18.407,00

02	Repasse de Passagens: Valores reais e nominais das tarifas intermediadas junto às companhias transportadoras (aéreas, terrestres e fluviais) e seguradoras (NÃO SERÁ OBJETO DE LANCE).	Bilhete	252	R\$ 1.653,50 (Média)	R\$ 416.682,84
	VALOR TOTAL ESTIMADO DO CONTRATO (12 MESES)				R\$ 435.089,84

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, XXIII, "b") 2.1. A presente contratação de prestação de serviços de agenciamento de viagens justifica-se pela necessidade imperiosa de assegurar a mobilidade das representações e do corpo técnico do CREMAM para o estrito cumprimento de suas finalidades regulatórias e institucionais. 2.2. A viabilização de deslocamentos ampara-se nos seguintes projetos finalísticos:

- **DEFISC (Projeto de Fiscalização):** Cumprimento da atividade-fim do Conselho mediante a execução de operações fiscalizatórias no interior do estado, exigindo rotas fracionadas e multimodais (aéreas, terrestres e fluviais) devido às singularidades geográficas do Amazonas.
- **Educação Médica Continuada:** Promoção do conhecimento médico-científico, capacitação de conselheiros e custeio de passagens para palestrantes de renome.
- **Administrativo e Apoio Institucional:** Representações oficiais perante o CFM em Brasília, reuniões corporativas e missões de cooperação.

3. REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E SLAs (Art. 6º, XXIII, "c") A Contratada deverá cumprir rigorosamente os seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLA):

- **Canais e Disponibilidade:** Manter Central de Atendimento permanente e ininterrupta, operacionalizada 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), inclusive em fins de semana e feriados.
- **Prazo de Cotação Ordinária:** Envio de no mínimo 3 (três) opções de trechos em até 4

(quatro) horas.

-

Prazo de Emissão: Emissão eletrônica em até 24 (vinte e quatro) horas.

-

Cancelamento Eficiente: Execução de cancelamento em no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

4. MODELO DE EXECUÇÃO E VEDAÇÃO AO SOBREPREGO (Art. 6º, XXIII, "d" e "e")

4.1. O certame licitatório julgará exclusivamente a Taxa de Agenciamento por operação (Item 01), a qual permanecerá fixa independente do valor dos bilhetes. 4.2. Os valores referentes às tarifas (Item 02) serão integralmente repassados pelo CREMAM à Contratada estritamente a preço de custo praticado no momento da emissão. 4.3. **Dever de Busca da Melhor Tarifa:** Fica estabelecido o dever expresso da Contratada de buscar a tarifa mais vantajosa disponível, que seja compatível com os critérios definidos pela Administração (horário, itinerário multimodal e interesse institucional). 4.4. **Vedação Absoluta ao Sobrepreço:** Fica expressamente proibida a cobrança de qualquer valor superior ao registrado nos canais públicos de venda das companhias na data e hora da reserva. A inobservância sujeitará a Contratada à glosa imediata e processo sancionatório.

5. GERENCIAMENTO DE REEMBOLSOS E BANCO DE CRÉDITOS 5.1. Os bilhetes emitidos e não utilizados deverão ser imediatamente convertidos em créditos. 5.2. A Contratada gerenciará e apresentará relatório mensal do "Banco de Créditos". 5.3. Os créditos ativos serão obrigatoriamente utilizados como prioridade para abatimento em novas emissões.

6. DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL (Art. 6º, XXIII, "f" e Art. 140) 6.1. O acompanhamento será realizado por fiscais formalmente designados. 6.2. **Rotina de Checklist de Faturamento:** A Contratada instruirá o processo de cobrança mensal contendo obrigatoriamente:

-

Nota Fiscal/Fatura individualizada (separando taxa de repasse);

-

Bilhete eletrônico com código localizador;

-

Demonstrativo original de Tarifa (print do sistema da transportadora ou relatório) que comprove o valor real público e evidencie a busca pela melhor tarifa ofertada no momento da reserva. 6.3. O recebimento definitivo ocorrerá em até 5 dias após a auditoria dos localizadores e validação dos preços.

7. PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO E DOTAÇÃO (Art. 6º, XXIII, "h") 7.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo da Nota

Fiscal. 7.2. As despesas dos exercícios subsequentes ficam condicionadas expressamente à existência de saldo e disponibilidade orçamentária respectiva.

8. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO (Art. 6º, XXIII, "i") 8.1.

Seleção via Pregão Eletrônico (Lei nº 14.133/2021). 8.2. Qualificação Técnica: Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica compatível com o objeto e Certificado regular no Ministério do Turismo (CADASTUR).

9. DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE (Art. 6º, XXIII, "m") 9.1.

Como medida de sustentabilidade ambiental, a prestação deste *serviço comum* ocorrerá de forma 100% eletrônica, mitigando integralmente o uso de papel (cotações, bilhetes e faturamento digitais).

Manaus/AM, 21 de julho de 2026.

Tainara Moita Silva

Apoio Técnico à Licitação / TI (Responsável pela Demanda)

Leandro Baima

Agente de Contratação / PJ



Documento assinado eletronicamente por **Tainara Moita Silva, Assistente Técnica**, em 21/07/2026, às 17:01, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4580039** e o código CRC **A5051E22**.



Av. Senador Raimundo Parente, 6 -
Bairro Pça. Walter Góes |
CEP | Manaus/AM -
<https://cremam.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 26.4.000002211-8 | data de inclusão: 21/07/2026