



## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO DISTRITO FEDERAL

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços de Agenciamento de Viagem

#### INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

**Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 01/2019**

#### 1. ÁREA REQUISITANTE

**Área: Departamento de Tecnologia da Informação**

**Responsável: Jorge Victor Siqueira da Silva - Matrícula 081/05-22.**

#### 2. INTRODUÇÃO

A presente análise tem por objetivo verificar a viabilidade técnica e econômica da contratação de prestação de serviço continuado de Agenciamento de Viagens, considerando os requisitos definidos no Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº [2424105](#)) e demais documentos constantes do processo nº 25.7.000002562-7.

#### 2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O órgão necessita de uma empresa especializada para intermediar a **reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos**, além da inclusão de **seguro viagem para deslocamentos internacionais**.

A contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Agenciamento de Viagens decorre da demanda recorrente por passagens aéreas para deslocamento de servidores, conselheiros e colaboradores a serviço do Conselho Regional de Medicina do Distrito Federal (CRMDF), em razão do cumprimento das atividades institucionais.

A prestação de serviço de agenciamento garantirá maior agilidade, eficiência e controle dos gastos com deslocamentos.

Além disso, a contratação visa assegurar a disponibilidade de passagens aéreas com condições vantajosas, garantindo flexibilidade para alterações e cancelamentos, além da inclusão de seguro viagem quando necessário.

Destarte, o contrato nº 6/2020, firmado com a empresa Portal Turismo tem vigência até o dia 01/05/2025 e de acordo com a legislação vigente não pode ser renovado, pois já atingiu os 60 meses de contrato.

A escolha pelo transporte aéreo justifica-se pelos ganhos relacionados ao tempo despendido, à segurança do passageiro e ao custo-benefício resultante desta modalidade de deslocamento.

#### JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

A contratação do serviço supracitado vai ao encontro da necessidade do CRMDF em atender as necessidades de deslocamento dos conselheiros e funcionários nas demandas específicas dos

setores em cumprimento da missão institucional do órgão. De modo que sua interrupção pode comprometer o cumprimento da missão da Instituição, tornando-se imprescindível à contratação de empresa para a execução dos serviços de agenciamento de viagem para o CRMDF.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

Os serviços devem ser prestados de forma contínua, pois, 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, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

### **3. REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATAÇÃO**

Para garantir a contratação de serviço de agenciamento de viagem eficiente, econômico e sustentável, a Equipe de Planejamento da Contratação identificou uma série de requisitos.

Abaixo, listamos os principais requisitos da contratação:

#### **Requisitos Técnicos**

A Contratada deverá ter um sistema interligado às companhias aéreas nacionais, para a realização de consultas referentes a transportes nacionais e/ou internacionais e seus respectivos horários, trechos, tarifas, assentos, equipamentos e todas as informações disponíveis no sistema, para informar ao Executor do Contrato, executando, principalmente os seguintes serviços:

- Reserva e emissão de seu comprovante, sempre que solicitado;
- Emissão de bilhetes aéreos nacionais e internacionais;
- Sistema de reservas integrados às principais companhias aéreas nacionais e internacionais;
- Alteração, cancelamento e reembolso de passagens, conforme regras das companhias aéreas;
- Fornecimento de seguro viagem internacional para os conselheiros ou funcionários em missão oficial;
- Suporte na gestão de viagens, incluindo cotação de preços e sugestão de tarifas mais econômicas;
- Gestão de reembolsos e cancelamentos, garantindo a restituição de valores ao órgão quando aplicável;
- Plataforma digital para consulta, reserva e acompanhamento de viagens, garantindo facilidade e rastreabilidade;
- Processos automatizados para reserva, emissão, controle de alteração, cancelamento e reembolso de passagens;
- Disponibilização de interface segura para controle de usuários e perfis de acesso;
- Relatórios de gestão periódicos, contendo, no mínimo:
  - § Quantidade de passagens emitidas e canceladas;
  - § Valores economizados por meio de tarifas promocionais;
  - § Quantidade de alterações, cancelamentos e reembolsos.

#### **Requisitos de Atendimento e Suporte**

- Atendimento em horário comercial e plantão 24 horas em fins de semana e feriados para urgências;
- Canais de atendimento (telefone, e-mail, chat online, sistema próprio, whatsapp, etc);
- Mecanismo de consulta e escolha das tarifas mais econômicas, garantindo sempre a melhor opção de preço disponível no momento da compra;
- Controle e rastreabilidade de transações, permitindo auditorias e fiscalização da execução do contrato.

#### **Requisitos Temporais:**

- Disponibilização do serviço durante toda a vigência contratual;
- Atendimento 24h/7 dias por semana;
- Atendimento imediato para demandas emergenciais de emissão, cancelamento ou alteração de bilhetes;
- Emissão de bilhete e confirmação em até 12 horas após a solicitação formal;
- Emissão de seguro internacional de viagem em até 24 horas a contar do recebimento da solicitação;

Os prazos estabelecidos neste requisito poderão ser prorrogados por autorização do CRM-DF.

- Da vigência contratual: O contrato terá a duração de 12 meses, podendo ser prorrogado conforme artigo 107 da Lei nº 14.133/21.

### **Requisitos Legais:**

- Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 - estabelece normas gerais de licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 - Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015 - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;
- **IN SLTI/MPDG nº 01/2010** - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

### **Requisitos de Sustentabilidade:**

A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber, priorizando as seguintes exigências:

- Priorizar viagens com menor impacto ambiental (exemplo: indicação de voos diretos para reduzir emissões de CO<sub>2</sub> sempre que possível);
- Utilização de meios digitais para emissão de bilhetes e faturas, reduzindo o uso de papel;
- Preferência por companhias aéreas que adotem práticas ambientais, como programas de compensação de carbono e frota eficiente;
- Gestão eficiente para evitar desperdício de passagens (exemplo: otimização de cancelamentos e remarcações para minimizar perdas financeiras e emissões desnecessárias de bilhetes);
- Exigência de certificações ambientais da agência, se aplicável (exemplo: ISO 14001 ou outros selos de sustentabilidade).

### **Requisitos de Capacidade Técnica e Experiência:**

A empresa deverá comprovar qualificação e habilitação técnica para a execução dos serviços, sendo exigida a apresentação dos seguintes documentos:

- Um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante executa ou executou contrato correspondente a, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas pela Administração no Edital, Termo de Referência ou Anexos, por prazo não

inferior a 12 (doze) meses.

§ Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

§ O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

§ Para esta comprovação somente serão aceitos serviços prestados compatíveis com o objeto deste Pregão.

Entende-se como compatível a prestação de serviços de agenciamento de viagens para fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, prestados em qualquer época e lugar, por prazo não inferior a 12 (doze) meses.

§ Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

· Cópia(s) de contrato(s), atestado(s) ou declaração(ões) que comprovem experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços objeto do presente contrato, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura deste Pregão Eletrônico:

§ Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

§ Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos outros documentos idôneos, mediante diligência do Pregoeiro;

§ Quando se tratar de atestados, o tempo de experiência será computado somente até a data de emissão do atestado.

· Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18 do Decreto n.º 7.381/2010.

#### **4. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA**

A fim de identificar soluções mais utilizadas atualmente para a contratação dos serviços de reserva e emissão de passagens aéreas foram realizadas pesquisas no âmbito de outros Órgãos da Administração Pública.

É relevante destacar que todas as contratações resultantes da pesquisa optaram por contratar serviço de agenciamento de viagens, ao invés da aquisição direta de passagens aéreas perante as companhias aéreas.

São muitas as vantagens de se contratar o referido serviço através de agenciamento de viagens, dentre elas podemos citar: gestão centralizada, suporte especializado 24 h/7 dias, acesso a tarifas promocionais e melhores condições de negociação com diferentes companhias, flexibilidade para alterações, emissão de relatórios gerenciais e maior previsibilidade de custos, enquanto que a contratação direta com as companhias aéreas exige maior esforço administrativo para gestão das reservas, controle e reembolsos, **menor flexibilidade na escolha de voos onde** o órgão fica limitado às opções da companhia contratada, **menos concorrência entre companhias, pois sem** a intermediação de uma agência, o órgão pode perder oportunidades de preços melhores em outras empresas aéreas.

Considerando as vantagens e desvantagens dos modelos de contratação listadas, considerando a estrutura administrativo deste Conselho e as inúmeras atribuições de seus empregados, o modelo mais adequado ao cumprimento das necessidades de emissão de passagens aéreas é através de agenciamento de viagens, modelo este, atualmente adotado pelo CRM-DF e que tem atendido perfeitamente suas necessidades.

Após a escolha da forma de contratação passamos a analisar o critério de julgamento das propostas. A tabela a seguir traz os Órgãos avaliados e a respectiva forma de julgamento adotada na licitação, além das informações do certame.

ÓRGÃO	PREGÃO ELETRÔNICO	CRITÉRIO DE JULGAMENTO
Senado Federal	90/23	menor taxa de agenciamento
Conselho Federal de Nutrição	90002/2024	menor taxa de agenciamento
15ª Brigada de Infantaria Mecanizada - Exército Brasileiro - Minist. Da Defesa	90030/2024	menor taxa de agenciamento
Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TC-GO)	8/23	menor taxa de agenciamento
Câmara Legislativa do DF	90002/2025	maior desconto no valor do bilhete
Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios	19/23	maior desconto

Observa-se que o critério de julgamento das propostas estabelecidos variam entre “menor taxa de agenciamento” e “maior desconto no valor da passagem aérea”.

### **Menor Taxa de Agenciamento:**

A empresa vencedora será a que ofertar a menor taxa de agenciamento cobrada por serviço realizado, tais como: reserva e emissão de bilhetes de passagens nacionais e internacionais, alteração e cancelamento de bilhetes de passagens nacionais e internacionais. Nesse modelo, o órgão paga taxa fixa à agência, independentemente do valor da passagem aérea adquirida.

### **Vantagens:**

ü **Previsibilidade de custos administrativos:** Como a taxa de agenciamento é fixa, o órgão consegue estimar melhor os custos com serviços de intermediação.

ü **Facilidade na comparação das propostas:** Basta verificar qual empresa oferece a menor taxa, simplificando o julgamento da proposta.

ü **Possível economia em passagens de baixo custo:** Como a taxa de agenciamento é fixa, mesmo que o bilhete aéreo seja barato, o valor do serviço prestado continua previsível. As empresas tem acesso a tarifas corporativas e descontos exclusivos. Isso pode resultar em economia para a instituição pública.

ü **Eficiência Operacional: O agenciamento simplifica e agiliza o processo de reserva e emissão de bilhetes. As empresas especializadas tem sistemas automatizados e equipes dedicadas que lidam com as complexidades das reservas, emissões, alterações e cancelamentos, isentando os funcionários do órgão dessas atribuições.**

ü **Controle de Gastos e relatórios Gerenciais:** As empresas de agenciamento oferecem sistemas integrados para controle de gastos e relatórios detalhados. Isso possibilita à instituição pública um monitoramento mais preciso dos custos relacionados a viagens, facilitando o cumprimento de políticas internas e auditorias.

ü **Suporte 24/7:** empresas de agenciamento oferecem suporte 24 horas por dia, 7 dias da semana, proporcionando assistência contínua ao órgão.

### **Desvantagens:**

ü **Pouco incentivo para buscar bilhetes mais baratos:** A agência não tem interesse direto em encontrar passagens mais econômicas, pois sua remuneração não depende do valor da passagem. Isso pode levar a contratações mais onerosas para o órgão.

ü **Risco de variação do preço das passagens:** Se as passagens adquiridas forem caras, o órgão pode pagar mais caro no final, pois a economia obtida na taxa de agenciamento pode ser anulada por preços elevados nos bilhetes.

### **Maior Desconto sobre o Valor do Bilhete Emitido**

A empresa vencedora será aquela que oferecer o maior percentual de desconto sobre o valor total das passagens adquiridas. Assim, quanto maior o desconto concedido pela agência sobre os bilhetes aéreos, menor o custo final para o órgão.

### **Vantagens**

• **Maior incentivo para buscar passagens mais baratas:** Como o lucro da agência está vinculado ao desconto oferecido, ela buscará as melhores tarifas para garantir sua margem de ganho, beneficiando o órgão.

• **Redução dos custos totais da viagem:** Como o desconto se aplica diretamente sobre o valor do bilhete, o órgão pode obter uma economia real, tornando as contratações mais vantajosas financeiramente.

### **Desvantagens**

• **Menos previsibilidade de custos:** Como o preço final depende do desconto aplicado sobre passagens que variam diariamente, pode haver flutuações significativas nos gastos.

• **Possível embutimento de custos em outras taxas:** Algumas empresas podem compensar o desconto aplicando taxas administrativas extras ou selecionando tarifas com regras mais rígidas para remarcação/cancelamento.

• **Risco de não execução contratual:** Algumas empresas ofertam descontos altos para ganhar a licitação e no decorrer da vigência contratual, principalmente quando o volume de passagens é pequeno, começam a ter prejuízo e não conseguem continuar executando o contrato.

Analisando as contratações com critério de maior desconto no bilhete, verificamos que os órgãos que adotam esse critério de julgamento, são os que tem maior volume de emissão de passagens aéreas, o que resultará em maior economia para o órgão.

Através de análise do último contrato deste Conselho, verificamos que o número de passagens emitidas é relativamente pequeno e o orçamento é reduzido. Sendo assim, melhor seria garantir um contrato onde o órgão possa ter maior previsibilidade de custos administrativos, facilidade na gestão do contrato e menor risco de não execução contratual. Sendo assim, o critério de “menor taxa de agenciamento” é o mais indicado.

Para minimizar o risco da agência não priorizar a busca por passagens mais baratas, vale incluir no Termo de Referência cláusulas que obriguem a agência a buscar a tarifa mais econômica disponível no momento da compra, mitigando o risco de compras superfaturadas.

O critério de julgamento de “menor taxa de agenciamento” é o praticado atualmente por este Conselho, e ainda praticado por vários órgãos da administração federal.

### **JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO**

A contratação através de agência de viagem possibilita um maior gerenciamento das atividades envolvidas na aquisição dos bilhetes aéreos, pois desonera o CR MDF da realização desses trâmites, nos quais não possui expertise, tornando o processo de emissão de passagens mais célere. As agências tem acesso a tarifas competitivas e prestam suporte completo ao órgão, tornando-se a solução mais viável para essa contratação.

Quanto ao critério adotado para a apresentação da proposta na licitação, trata-se de procedimento já consolidado no âmbito do CR MDF.

Diante do exposto, conclui-se que o modelo atual de contratação adotado pelo CR MDF para aquisição de passagens aéreas deve ser preservado, por constituir a melhor solução para o atendimento das necessidades descritas no presente estudo, considerando o contexto histórico de contratação e a experiência gerencial positiva alcançada ao longo dos anos.

## 5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução abrange a prestação contínua dos serviços de agenciamento de viagens e serviços correlatos sob demanda, incluindo a cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender ao Conselho Regional de Medicina do Distrito Federal - CRMDF.

Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

Item	Descrição	O serviço compreende:
1	Emissão de bilhetes de passagem - voos domésticos	Assessoria, cotação, reserva e emissão
2	Emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais e seguro viagem	Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem
3	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos domésticos e voos internacionais	Alteração, cancelamentos e reembolsos de bilhetes de passagem - voos domésticos e voos internacionais
4	Repasso - voos domésticos, voos internacionais e seguro viagem	Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos e internacionais adquiridos acrescido dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.

Para fins eminentemente operacionais relacionados à execução orçamentária e financeira dos órgãos e entidade da Administração Pública Federal, particularmente nas atividades vinculadas ao empenho, pagamento e liquidação das despesas, o lote único também será composto de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos e internacionais adquiridos e ao repasse dos valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.

Para perfeito cumprimento do objeto, a Contratada deverá dispor, em caráter permanente e forma ininterrupta, de Central de Atendimento, com acionamento via e-mail ou WhatsApp, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

O setor solicitante deverá efetuar a análise, escolha das opções de voos e emitir autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a emissão de passagens.

A Contratada deverá realizar pesquisa das tarifas praticadas por todas as companhias aéreas priorizando, obrigatoriamente, a emissão pela tarifa mais barata.

Repassar ao Contratante as tarifas oferecidas ao consumidor comum pelas companhias aéreas nos sítios eletrônicos dessas, sempre que forem cumpridas as exigências para esse fim.

Para fins de verificação se os preços praticados pela agência estão iguais aos preços constantes dos sítios eletrônicos das companhias aéreas, a unidade gestora, no momento da emissão de passagens, pesquisará nos sítios eletrônicos das companhias aéreas o preço ali constante.

A unidade gestora, então, efetuará a comparação entre o preço informado no sistema informatizado da agência e o preço constante do sítio eletrônico da companhia aérea.

Caso o preço informado no sistema informatizado da agência esteja maior do que o preço constante do site da companhia aérea, a unidade gestora efetuará a reserva no sistema da agência, sendo que, no entanto, deverá prevalecer, para todos os fins, o preço constante do site da companhia aérea, havendo, ainda, quando do pagamento da fatura, a aplicação do desconto contratual ofertado na licitação pela contratada.

## **DOS SERVIÇOS:**

### **EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS NACIONAIS e INTERNACIONAIS**

**1- Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de Bilhetes de Passagens, o serviço prestado pela Contratada, visando o auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, observados o disposto no item 2, quando:

- a) não houver disponibilidades em voos sem escala/conexões 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 o CRM-DF;
- 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 ao CRM-DF.

**2 - 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, considerando inclusive as promoções tarifárias vigentes.

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

- a) Companhia aérea;
- b) País/cidade de origem e destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões, se houver;
- e) Datas e horários dos voos e aeroportos utilizados;
- f) Valor da Tarifa;
- g) Valor da Taxa de Embarque.

**Reserva:** a reserva para emissão de Bilhete de Passagem deverá ser realizada pela Contratada, discriminada por trecho com base nas informações de cotação realizadas anteriormente.

A Contratada encaminhará por 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 Setor solicitante, visando à necessária aprovação.

**is Emissão:** será realizada pela Contratante com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.

Havendo o 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 iniciado;

o A informação do Bilhete de Passagem emitido será enviada pela Contratada ao Setor solicitante, para conferência e envio para o passageiro.

**ir Seguro viagem: No caso de viagem internacional:**

it A Contratada deverá providenciar, quando requerido pelo Setor requisitante, em até 24 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, observadas as regras e as coberturas mínimas previstas na Resolução CNSP nº 315/2014, do Conselho Nacional de Seguros Privados;

1t A Contratada deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de 3 (três) horas após a autorização pela Contratante;

er Os serviços de emissão de Seguro Viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso;

d Será devido à Contratada apenas o valor de repasse referente ao prêmio do Seguro Viagem quando este for emitido juntamente com o Bilhete de Passagem Internacional, não podendo, neste caso, a Contratada cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

### **ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS**

e A alteração de Bilhete de Passagem deve ser precedida de nova cotação e reserva, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão, ou o que for mais vantajoso para o CRM-DF;

de As alterações de Bilhete de Passagem serão requeridas pelo Setor requisitante do CRM-DF, por e-mail ou telefone/WhatsApp, discriminadas por trecho;

a alteração possua mudança ou inclusão de destinos, a Contratada receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam à demanda;

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

Imediatamente após a alteração que resulte em crédito, situação na qual o valor do Bilhete de Passagem original for superior à soma da multa e da diferença tarifária, a Contratada deverá requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais a Contratante tenha direito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura, mediante apresentação de nota de crédito e comprovante das companhias aérea, discriminadas por requisitante;

1 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.

### **CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM - VOOS DOMÉSTICOS E VOOS INTERNACIONAIS**

Este serviço compreende:

#### **Cancelamento originado pela extinção da demanda:**

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

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.

Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos Bilhetes Passagem passíveis de reembolso, conforme item 6.3.4 e subitem;

#### **Cancelamento originado de demanda de alteração: ocorre em duas situações:**

a) analisadas as cotações citadas anteriormente, o Setor solicitante verifica que há melhor relação custo-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.

Para as situações acima, a Contratada deve efetuar o cancelamento do Bilhete de Passagem e iniciar 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;

A solicitação de cancelamento será fornecida pela Contratante à Contratada, por e-mail ou telefone com base nas informações do Bilhete de Passagem emitido.

## **REEMBOLSO**

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

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.

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 discriminada por Unidade Solicitante.

A Contratada deve gerar relatório mensal de todos os Bilhetes de Passagem cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, 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.

Sempre que necessário, a Contratante poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a Contratada deverá fornecer o documento no prazo estipulado.

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.

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

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

## **6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS**

A área demandante levantou que no ano de 2024, foram emitidas 42 (quarenta e duas) passagens, contemplando os eventos previamente previstos, bem como os casos em que se fez necessária a emissão de bilhetes eletrônicos.

Considerando o aumento no número de funcionários efetivos e comissionados, bem como que no ano de 2025 houve um significativo aumento de projetos envolvendo a capacitação de funcionários e participação de conselheiros e funcionários em eventos institucionais realizados em outras cidades, o quantitativo de passagens foi acrescido, fixando-se o total em 60 (sessenta) passagens regionais, 6 (seis) passagens para o exterior e 10 serviços de alteração e cancelamento de bilhetes nacionais e internacionais, de forma a atender adequadamente à demanda institucional, conforme quadro abaixo:

<b>Grupo</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição/ Especificação</b>	<b>Quant.</b>
<b>1</b>	<b>1</b>	Agenciamento: Assessoria, cotação, reserva, emissão de bilhetes de passagem - voos nacionais.	60
	<b>2</b>	Agenciamento: Assessoria, cotação, reserva, emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais.	6

<b>3</b>	Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos nacionais e voos internacionais.	15
<b>4</b>	Repassé - voos nacionais e voos internacionais - (valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos nacionais e internacionais adquiridos e seguro viagem). <b>NÃO SERÁ OBJETO DE LANCE</b>	<b>130.000,00</b>

\*Valor consignado no orçamento.

Por tratar-se de meras estimativas as quantidades estimadas, não constituem, em hipótese alguma, compromisso futuro para este CRMDF, razão pelo qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades mínimas ou máximas, podendo sofrer alteração para mais ou para menos, dependendo das necessidades do Contratante, sem que isso justifique qualquer indenização à Contratada.

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

A pesquisa de preço foi realizada na ferramenta Banco de Preços da empresa Negócios Públicos, no PNCP e diretamente com fornecedores, de acordo com o estabelecido na IN SEGES/ME nº 65/2021.

Na tabela abaixo segue os valores estimados da contratação:

Grupo	Item	Descrição/ Especificação	Quant.	Valor Unit. Taxa Agenciamento	Valor Total
<b>1</b>	<b>1</b>	Agenciamento: Assessoria, cotação, reserva, emissão de bilhetes de passagem - voos nacionais.	60	R\$ 11,25	R\$ 675,00
	<b>2</b>	Agenciamento: Assessoria, cotação, reserva, emissão de bilhetes de passagem - voos internacionais.	6	R\$ 11,25	R\$ 67,50
	<b>3</b>	Agenciamento: Alteração e cancelamento de bilhetes de passagem - voos nacionais e voos internacionais.	15	R\$ 11,25	R\$ 168,75
	<b>VALOR TOTAL TAXAS</b>				<b>R\$ 911,25</b>
	<b>4</b>	Repassé - voos nacionais e voos internacionais - (valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos nacionais e internacionais adquiridos e seguro viagem). <b>NÃO SERÁ OBJETO DE LANCE</b>			<b>* R\$ 130.000,00</b>
<b>VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO</b>					<b>R\$ 130.911,25</b>

**OBS.: \* Valor consignado no orçamento**

A proposta vencedora será a que ofertar o menor valor total da contratação.

## 8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

O parcelamento não se aplica à presente demanda, por questões eminentemente operacionais, sendo necessário o agrupamento dos itens. Assim, afasta-se o caráter de parcelamento e segue-se à licitação com os itens agrupados em único grupo, composto de itens referentes aos repasses dos valores das tarifas, taxas de embarque, repasses à contratada e outras taxas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos nacionais, internacionais, seguro viagem internacional e serviços correlatos.

## **9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Não se verifica contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

## **10. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

A demanda inicialmente apresentada encontra-se alinhada com o Item 14 do Plano Anual de Contratações e Orçamento do exercício de 2025.

## **11. RESULTADOS PRETENDIDOS**

Participação de Conselheiros e funcionários do CRMDF em reuniões, congressos, eventos de capacitação e de aperfeiçoamento que ocorram fora de Brasília-DF e necessitem de deslocamento aéreo.

Um serviço prestado com eficiência, priorizando a economicidade e em tempo hábil, a fim de que o CRMDF seja prontamente atendido nas demandas de passagens.

## **12. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO ÓRGÃO**

Não se vislumbra necessidades de tomada de providências de adequações para a solução a ser contratada e o serviço a ser prestado.

## **13. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

Não há previsão de impacto ambiental, visto que os serviços pretendidos não causam modificação prejudicial ao equilíbrio do ambiente físico ou social das localidades abrangidas pela prestação. Considerando o que dispõe o artigo 7º, XI, da Lei nº. 12.305/10, que estabelece a Política Nacional de Resíduos Sólidos, é imperioso que os bens e serviços envolvidos nesta contratação considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

Todos os processos envolvidos na execução desse objeto, devem ser realizados por meio digital, mitigando quaisquer impactos ambientais decorrentes da contratação do objeto.

## **14. FORMA DE CONTRATAÇÃO E NATUREZA DO SERVIÇO**

Os serviços objeto desse estudo são enquadrados como comum, haja vista que podem ser estipulados padrões de desempenho e qualidade definidos objetivamente no edital, por meio de especificações usais de mercado, devendo ser contratado através de pregão na modalidade eletrônica.

Os serviços são de natureza continuada, pois constituem necessidade permanente deste órgão, devendo estender-se por mais de um exercício financeiro.

## **15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Por todo o exposto neste Estudo, considerando os instrumentos legais e demais documentos

correlatos, declara-se viável a licitação pretendida.

## 16. RESPONSÁVEIS

**JORGE VICTOR SIQUEIRA DA SILVA**  
Membro da Equipe de Planejamento

**ALICE SCUDELER**  
Membro da Equipe de Planejamento

**LAURA T. C. DE M. AVIANI**  
Membro da Equipe de Planejamento



Documento assinado eletronicamente por **Laura Teresa Carneiro de Mendonça Aviani, Administradora Sênior**, em 22/05/2025, às 13:36, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jorge V Siqueira Da Silva, Secretaria/Gabinete**, em 22/05/2025, às 15:22, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alice Scudeler, Secretaria/Gabinete**, em 22/05/2025, às 15:23, 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](https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2530254** e o código CRC **CF15A2ED**.



Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 01 Lote 985 2º Andar, Sala 202 -  
Bairro SIG |  
CEP | Brasília/DF - <https://crmdf.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 25.7.000002562-7 | data de inclusão: 22/05/2025