# Estudo Técnico Preliminar 01/2023

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

1. **Informações Básicas**

Número do processo:

# Descrição da necessidade

* 1. A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens justifica-se em razão da necessidade do Tribunal de Justiça de Mato Grosso, dispor de uma empresa que ofereça os serviços de venda de passagens para voos regulares domésticos e internacionais com seguro de assistência, visando o desenvolvimento das suas atividades. Esses serviços serão utilizados para atendimento de deslocamentos de magistrados, servidores, contratados e colaboradores eventuais a serviço do Poder Judiciário de Mato Grosso, para participação em congressos, simpósios, encontros, solenidades, eventos, reuniões, cursos, treinamentos, bem como para trazer colaboradores eventuais em eventos que acontecerão no Estado de Mato Grosso para o Poder Judiciário.
  2. O serviço de agenciamento de viagens compreende a prestação dos serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens aéreas de qualquer empresa ou companhia área 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.

# Área requisitante

**Área Requisitante Responsável**

Assessoria de Relações Públicas e Cerimonial Vanessa Pereira de Oliveira

# Descrição dos Requisitos da Contratação

* 1. Dos requisitos de habilitação técnica:
     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.
     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.
     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.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + 1. 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, LATAM, AZUL, 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
    2. 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.
    3. A Contratada deve possuir sistema integrado às companhias aéreas para cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de passagem aérea.
    4. A Contratada deverá operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional, regional e internacional.
  1. Duração inicial do contrato:
     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 10 (dez) anos, nos termos dos dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.
     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.

# Levantamento de Mercado

* 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 Técnicas Preliminares.
  2. Identificou-se ampla quantidade de fornecedores capazes de fornecer os serviços objeto da presente contratação.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* 1. 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.
  2. 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.

# Descrição da solução como um todo

* 1. A solução seguirá a dinâmica de execução conforme detalhado abaixo.
  2. Condições gerais:
     1. As solicitações de serviços deverão ser feitas mediante sistema integrado às companhias aéreas, disponibilizado pela CONTRATADA, por e-mail ou telefone para cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de passagem aérea.
     2. A Contratada deverá operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados doméstico nacional, regional e internacional.
     3. 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, por e-mail ou telefone somente por servidores formalmente designados.
     4. 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.
     5. 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).
  3. A execução dos serviços será iniciada no máximo em 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, na forma que segue:
     1. Central de Atendimento:
        1. A CONTRATADA deverá manter também, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, ou email ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + - 1. 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.
      2. 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.
      3. Os protocolos gerados deverão ser informados aos usuários no início do atendimento e, também, encaminhado por e-mail ao solicitante.
      4. As gravações das chamadas telefônicas deverão ser armazenadas por prazo não inferior a 6 (seis) meses e disponibilizadas sempre que houver solicitação da CONTRATANTE.
      5. 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. 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.
    1. 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
    2. A CONTRATADA deverá permitir a realização de consultas 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 viagens vigente.
    3. Emissão de bilhetes de passagem - Voos Domésticos e Internacionais. Este serviço compreende:
    4. 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
    5. 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.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + - 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.
      2. O pedido de cotação enviado à CONTRATADA via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo: a) Nome da Unidade Solicitante, com e-mail, telefone e servidor responsável pela demanda; b) Tipo de viagem: nacional ou internacional; c) Número da Nota de Empenho;

d) Centro de Custo utilizado; e) Natureza de viagem: missão permanente, transitória ou eventual; f) Data prevista da partida g) Data prevista do retorno; h) Cidade de origem; i) Cidade de destino; j) Nome completo do passageiro; k) Data de nascimento do passageiro; l) Número completo do passaporte, no caso de viagem internacional; m) Dados do visto, no caso de viagem internacional; n) 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.

* + - 1. O resultado deverá ser discriminado por trecho, contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações: a) Apresentar 3 (três) companhias aéreas 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.
    1. A cotação deverá ser enviada no prazo máximo de 2h (duas horas) para viagem nacional e 4h (quatro horas) para viagem internacional.
    2. Reserva: a reserva para emissão de bilhete de passagem poderá ser realizada pela CONTRATADA, discriminada por trecho e observadas as disposições dos subitens 6.2.1 a 6.2.4 com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.
    3. Emissão: será realizada pela CONTRATADA observando as disposições dos itens 6.2.1 e 6.2.4, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior.
    4. 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.
       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.
       2. A informação do bilhete de passagem emitido será enviada pela CONTRATADA à Unidade Solicitante e ao passageiro.
    5. Seguro Viagem:

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + - 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.
      2. A CONTRATADA deverá emitir a apólice ou voucher, no prazo de 4h (quatro horas) após autorização pela CONTRATANTE.
      3. Os serviços de emissão de seguro viagem compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
      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.
    1. Assento Especial:
       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.
       2. A solicitação de assento especial é permitida apenas em solicitações de viagens que se encaixem como excepcionalidade, quais sejam:
       3. garantir a segurança não apenas do proposto, mas dos demais passageiros;
       4. garantir, com fundamento nos preceitos de ordem constitucional, a dignidade da pessoa humana;
       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. garantir a viagem para o proposto com deficiência, que, porventura não seja atendido pelas companhias aéreas em cumprimento a legislação aplicada.
       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, por meio da empresa CONTRATADA.
       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.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + - 1. A CONTRATADA deverá emitir o bilhete com o assento escolhido, a apólice ou voucher, no prazo de 2h (duas horas) após autorização pela CONTRATANTE.
      2. Os serviços de emissão de assento especial compreendem a seleção, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
      3. Será devido à CONTRATADA apenas o valor de repasse referente ao assento especial, não podendo a CONTRATADA cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.
    1. Alteração dos bilhetes de passagem:
       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.
       2. 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.
       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.
       4. A alteração dependerá da disponibilidade de assentos e poderá ensejar em aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias estabelecidas pela companhia aérea.
       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.
    2. Cancelamento de bilhetes de passagem. Este serviço compreende:
       1. Cancelamento originado pela extinção da demanda.
          1. 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.
          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 de no-show, quando possível, de acordo com as regras da companhia aérea.
          3. Todas as solicitações de cancelamento devem constar no relatório para controle dos bilhetes de passagem passíveis de reembolso.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + - 1. 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.
      2. 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.
      3. A solicitação de cancelamento será fornecida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.
    1. Reembolso:
       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.
       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.
       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 detalhamentos 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.

* + - 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.
      2. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.
      3. O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

* + 1. Repasse:
       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.
       2. Os valores citados no subitem anterior serão repassados às companhias aéreas através da CONTRATADA e seus comprovantes deverão ser juntados ao faturamento.

1. **Estimativa do Valor da Contratação Valor (R$):** 3.400.000,00
   1. O valor total estimado para a contratação, de R$ 3.400.000,00 (três milhões e quatrocentos mil reais) foi levantado nos termos da IN SEGES/ME nº 65/2021.

# Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

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

# Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica.

# Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A presente contratação encontra-se prevista no PPA.

# Benefícios a serem alcançados com a contratação

Garantir o desempenho das atividades institucionais do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, evitando-se interrupções, além de busca de maior economia e controle acerca do serviço prestado.

# Providências a serem adotadas

Documento assinado digitalmente por: Vanessa Pereira de Oliveira

Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse acesse https://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento/default.aspx?codigoValidacao=BA93B689

Não se aplica

# Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica

# Declaração de Viabilidade

Esta assessoria declara viável esta contratação.

# Justificativa da Viabilidade

* 1. Considerando tratar-se de serviço necessário para manutenção atividades finalísticas da Instituição, esta assessoria entende pela viabilidade da contratação.

# Responsáveis

VANESSA PEREIRA DE OLIVEIRA

Assessora de Relações Públicas e Cerimonial