



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES (ETP) PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4029/2023

Área Requisitante / Técnica	Gabinete da Presidência – GAB/PRES
Área de Apoio Administrativo	Gerência de Compras e Contratos – GCC

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrantes Requisitantes / Técnicos	Ivete Sena de Oliveira - Matrícula 139
	Lívia Maria Sacramento - Matrícula 768
Integrante da Área de Apoio Administrativo	Daniela Praxedes Scarano - Matrícula 1211
	Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão – Matrícula 1206

#### 1. OBJETO

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de agenciamento de viagens compreendendo a cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão, cancelamento, alteração, reembolso e entrega de passagens aéreas nacionais e, eventualmente, internacionais, bem como emissão de seguro de assistência em viagem internacional, além de fornecer ferramenta *online* de autoagendamento (*self booking e self ticket*) e serviços de atendimento telefônico e por e-mail, para atender as necessidades do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo.

**1.2.** Os serviços objeto deste expediente pode ser classificados como de natureza comum, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais do mercado, nos termos do artigo 1º, parágrafo único, da Lei 10.520 de 2002.

**1.3.** O código CATSER correspondente ao objeto deste ETP é o de número 3719 - Prestação de serviços de agenciamento de viagens.

#### 2. ANÁLISE E IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**2.1.** O presente ETP versa sobre a prestação de serviços continuados de Agenciamento de Viagens para o fornecimento de passagens aéreas nacionais e, eventualmente, internacionais para atendimento das necessidades do Coren-SP, garantindo a manutenção das atividades da autarquia evitando transtornos e prejuízos à administração.

**2.2.** O Contrato nº 04/2023 vigente desde 01/02/2023, foi estimado com base nas faturas emitidas até maio de 2022, do contrato vigente à época nº 016/2021, momento em que o país estava inserido em um cenário epidemiológico pela Covid-19. Ocorre que, tão logo as restrições passaram a ser minimizadas, a ampliação das atividades híbridas foi ampliada, mas nada comparado com o aumento expressivo da retomada das atividades presenciais o que foi percebido com o volume das requisições de passagens aéreas para cumprimento das atividades dentro do âmbito do Coren-SP, bem como, das estabelecidas para todo o Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem.

**2.3.** O crescimento de demandas em que a emissão de passagens aéreas tornaram-se imprescindíveis, promoveu um consumo contratual muito rápido, levando a baixa do valor contratado num período muito curto da execução, contrato este previsto para a execução em 30(trinta) meses, com possibilidade de aditivar em 25% (vinte e cinco por cento) o que, ainda, não suportaria a execução da prestação de serviços até o fim do contrato em 31/07/2025, conforme relatado no DFD, datado de 26 de julho de 2023.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**2.4.** Assim, a não realização imediata de um novo contrato para a prestação de serviços de agenciamento de viagens, pode comprometer a execução das atribuições da Autarquia, considerando que, a partir de 01/01/2024, o Coren-SP estará sob novo comando, conforme prevê o Código Eleitoral do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, o que demandaria algum tempo para que a nova gestão e/ou equipe tome conhecimento de todo rito processual para nova contratação, o que nos leva a tomarmos medidas antecipadas para evitarmos a descontinuidade dos serviços.

**2.5.** A contratação do presente serviço visa o transporte de Conselheiros, empregados públicos, colaboradores e outras pessoas designadas pelo Coren-SP para acompanhamento de ações institucionais, por necessidade do serviço, bem como participação em eventos realizados ou apoiados pelo Sistema Conselho Federal e Conselhos Regionais de Enfermagem no estado de São Paulo, nos demais estados da união e, inclusive para o exterior, tais como: atividades de Educação Permanente, voltados para atualização e capacitação dos profissionais da enfermagem, reuniões, encontros, seminários, congressos dentre outros.

### 3. DO ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

**3.1.** A presente contratação apesar de não constar especificamente no Planejamento Estratégico do Coren-SP, conforme justificativas acima, é fundamental para apoiar a manutenção das atividades finalísticas e cumprimento das funções institucionais da Autarquia.

### 4. DA ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO ANTERIOR

**4.1.** O Coren-SP mantém, atualmente, contrato com a empresa BILACORP VIAGENS E TURISMO LTDA., vencedora do PE nº 28/2022, tratando-se da última licitação realizada pelo Coren-SP para o objeto em questão.

**4.2.** Em relação à prestação dos serviços pela executora atual, a área fiscal informou que está ocorrendo de maneira satisfatória, inexistindo até o momento histórico de intercorrências não resolvidas junto à empresa.

**4.3.** Assim sendo, em relação ao modelo execução do objeto delineado no PE nº 28/2022, após 06 (seis) meses de utilização dos serviços contratados, a área requisitante, GAB/PRES, relatou o seguinte:

*“Pontuamos a qualidade da prestação dos serviços executados pela Bilacorp, com eficiência e eficácia. Vale ressaltar que, a contratada tem prestado os seus serviços com um nível de qualidade satisfatório, cumprindo rigorosamente as cláusulas contratuais.”*

**4.4.** Em relação a sugestões de melhorias:

*“Sugerimos a melhoria do atendimento nos canais telefônico e e-mail.”*

**4.5.** Em relação à utilização dos serviços de agenciamento de viagens propriamente dito, isto é, quantidades e valores de passagens emitidas, a área fiscal da Solução, GAB-PRES, resumiu o histórico de consumo do Contrato nº 04/2023 por meio da tabela abaixo:

CONSOLIDAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM EMITIDOS - PERÍODO DE FEVEREIRO A JULHO/2023 (06 MESES)			
MESES	Nº DE TRECHOS (IDAS + VOLTAS)	VALOR TOTAL GASTO	VALOR MÉDIO DO TRECHO



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

FEVEREIRO	22	47.785,31	2.172,06
MARÇO	12	32.728,03	2.727,33
ABRIL	31	59.624,14	1.923,36
MAIO	26	59.283,30	2.280,13
JUNHO	9	17.174,40	1.908,27
JULHO	79	89.346,05	1.130,96
VALORES TOTAIS APURADOS	179	305.941,23	12.142,11

4.6. Cumpre informar que dos bilhetes emitidos acima, não houve emissão de bilhetes de passagens internacionais.

### 5. EXAME DOS PRINCIPAIS NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM OS SERVIÇOS

5.1. Cabendo, a princípio, observar que o Coren-SP a Lei nº 14.133/2021 e legislação que a acompanha. Isto posto, os seguintes normativos são relacionados ao objeto da contratação:

5.1.1. Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014: Dispõe sobre as atividades das agências de turismo;

5.1.2. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – ANAC: Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo;

5.1.3. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 24 DE AGOSTO DE 2012: Institui o modelo de contratação para prestação de serviços de aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais.

5.1.4. Resolução nº CNSP nº 439/2022: Dispõe sobre as regras e os critérios para operação de seguro de pessoas, aplicando no que couber, aos seguros comercializados por meio de bilhete.

5.1.5. Lei nº 13.709/2018: Dispõe sobre a proteção de dados fundamentais de liberdade, privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais a que tiverem acesso.

### 6. DEFINIÇÕES

6.1. Para perfeito entendimento deste ETP, são adotadas as seguintes definições:

a) **Agência de Turismo:** empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo, classificando-se nas categorias de Agências de Viagens e Agências de Viagens e Turismo, conforme estabelecido na Lei nº 12.974/2014;

b) **Agenciamento de Viagem:** serviço prestado por agência de turismo, compreendendo a venda comissionada ou a intermediação remunerada na comercialização de bilhete de passagem e de seguro viagem;

c) **Bilhete de Passagem:** documento fornecido pela companhia aérea, denominado usualmente como e-ticket, comprovando a contratação do serviço de transporte aéreo, contendo os dados do passageiro, os horários e o itinerário da viagem, o valor da taxa de embarque e as regras e o valor da tarifa, podendo contemplar um ou mais trechos da viagem;

d) **Central de Atendimento:** unidade da contratada que realiza a interface com os usuários da contratante, oferecendo suporte especializado, de forma ininterrupta, para atender às necessidades relacionadas aos serviços contratados;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- e) Codeshare:** acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa bilhete de passagem para o transporte de passageiros em voos de outra companhia aérea;
- f) Contratada:** fornecedor que firmar contrato com a Contratante para a prestação dos serviços objeto da licitação;
- g) Contratante:** O Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – Coren-SP;
- h) GDS:** *Global Distribution System*, sistema eletrônico utilizado para operação e gerenciamento de cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas, intermediando o processo de compra e fornecimento entre as agências de turismo e as companhias aéreas;
- i) IATA:** *International Air Transport Association* ou Associação internacional de Transportes Aéreos, Organização Internacional criada por um grupo de companhias aéreas com o objetivo de representá-las em todos os assuntos relacionados à aviação, inclusive no processo de intermediação da comercialização de passagens aéreas;
- j) Localizador:** código alfanumérico emitido pelas companhias aéreas e constante no bilhete de passagem pelo qual se identifica os dados da viagem, tais como código do voo, cidades de origem e destino, datas e tipo de tarifa;
- k) Seguro de Assistência em Viagem Internacional (Seguro Viagem):** seguro que objetiva a garantia de pagamento ao passageiro de indenização, quando da ocorrência de riscos previstos e cobertos durante a viagem internacional, nos termos das condições gerais e especiais contratadas;
- l) Tarifa:** valor único cobrado pela companhia aérea, em decorrência da prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, de acordo com itinerário determinado pelo adquirente;
- m) Taxa de Embarque:** tarifa aeroportuária cobrada do passageiro, por intermédio das companhias aéreas;
- n) Tour Code:** código fornecido pelas companhias aéreas que identifica o comprador, as condições comerciais e benefícios concedidos na aquisição de bilhete de passagem;
- o) Trecho:** compreende todo o percurso entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões, escalas ou ser utilizada mais de uma companhia aérea;
- p) Voo Doméstico ou Nacional:** rota regular de transporte aéreo de passageiros, de companhias aéreas brasileiras, com cidades de origem, intermediárias e de destino localizadas em território brasileiro;
- q) Voo Internacional:** rota regular de transporte aéreo de passageiros, mantido por companhias aéreas brasileiras ou estrangeiras, com cidades de origem e/ou intermediárias e/ou de destino localizadas em país diferente do Brasil.

### 7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 7.1. Requisitos Necessários ao Atendimento da Necessidade

**7.1.1.** A Contratada deverá fornecer bilhetes de passagens aéreas domésticas e eventualmente internacionais para quaisquer destinos, servidos por linhas regulares de transportes aéreos atendendo as condições e níveis de serviços estabelecidos pelo Coren-SP, sempre que requisitados por empregado competente, que atenda aos trechos e horários



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

solicitados dentre aqueles ofertados pelas companhias de transporte.

**7.1.2.** O serviço de agenciamento de viagens compreende a prestação de serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, cancelamento e reembolso de passagens aéreas.

**7.1.3.** A ferramenta *online*, que deverá ter o acesso disponibilizado pela Contratada, deverá permitir aos usuários autorizados do Coren-SP (no mínimo cinco), por meio de acesso com login e senha, realizar as seguintes operações: execução de reservas automatizadas e emissão de seus comprovantes (*self-booking*); emissão de bilhetes automatizados (*self-ticket*); consulta e informação de melhores rotas ou percursos; consulta e frequência de voos e percursos terrestres e equipamentos; consulta às menores tarifas disponíveis; impressão de consultas formuladas; alteração/remarcação de bilhetes e acesso às funcionalidades de emissão de relatórios;

**7.1.4.** A Contratada, quando solicitada, deverá proceder à emissão de bilhetes por meio de requisição de passagens emitida pela Contratante através da ferramenta *online* disponibilizada, por e-mail ou através de atendimento telefônico;

**7.1.4.1.** Para recepcionar as solicitações por e-mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, cujo número deverá ser fornecido ao Coren-SP no momento da assinatura do Contrato.

**7.1.5.** Os preços das passagens aéreas, a serem cobrados pela Contratada, deverão estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores.

### **7.2. Natureza Continuada (ou não) do Serviço**

**7.2.1.** Os serviços de agenciamentos de viagem em questão classificam-se como continuados, devendo ser estendidos além de um exercício financeiro, tendo em vista que a sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades finalísticas do Coren-SP.

**7.2.2.** Em relação à natureza de prestação do serviço, o conceito de serviço continuado, cf. art. 15º da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, acoberta àqueles que *“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 ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”*.

**7.2.3.** Assim sendo, tendo em vista a abrangência da jurisdição do Coren-SP, em todo o Estado de São Paulo ou em relação à participação dos seus agentes, sejam conselheiros, empregados públicos, colaboradores e outras pessoas designadas dentro das atividades desenvolvidas no sistema de Conselhos Regionais / Conselho Federal de Enfermagem, com sede em Brasília/DF (Sistema Cofen/Corens) e com atividades eventualmente desenvolvidas em outros Estados da Federação (a exemplo de seminários, congressos etc.), torna-se necessário à Administração promover meios para o deslocamento físico de pessoas, quando necessário, a fim de afastar quaisquer prejuízos relacionados à boa continuidade das atividades finalísticas e institucionais do órgão.

**7.2.4.** Finalmente, entende-se como essencial e contínua a necessidade de manutenção de contrato administrativo com operadora ao agência de turismo tendo em vista o caráter permanente e rotineiro da demanda, especialmente relacionado à compra de passagens





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

aéreas nacionais, propiciando pronto atendimento das demandas relacionadas ao deslocamento de agentes do Coren-SP entre a Sede e o Conselho Federal de Enfermagem em Brasília, por exemplo, ou para promoção das atividades institucionais desenvolvidas no âmbito da Autarquia, no Estado de São Paulo ou em outras Unidades da Federação.

### 7.3. Requisitos de Qualificação Técnica

**7.3.1.** Comprovante de cadastro junto ao Ministério do Turismo como “Agência de Turismo”, nos termos do art. 22 da Lei nº 11.771/2008, considerando que a atividade de venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens aéreas e terrestres é atribuição privativa deste segmento comercial, conforme art. 3º, I, da Lei 12.974/2014;

**7.3.2.** Declaração das companhias brasileiras de transporte aéreo regular GOL, LATAM, PASSAREDO e AZUL, comprovando que a licitante é possuidora de crédito perante as referidas empresas, e está autorizada a emitir bilhetes de passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato e se encontra em situação regular frente às respectivas companhias.

**7.3.2.1.** Serão aceitas declarações emitidas em nome de agências consolidadoras, desde que comprovado o vínculo para emissões de passagens entre a agência consolidada e a respectiva consolidadora.

**7.3.3.** Ato de registro perante a *Internacional Air Transport Association (IATA)*, ou declarações similares às do tópico 7.3.2.1 supra, firmadas por, pelo menos, quatro companhias aéreas de bandeira estrangeira, traduzidas por tradutor juramentando, se for o caso, ou assinada por seus representantes no Brasil, filiadas à IATA.

**7.3.4.** Declaração de que é proprietária ou de que possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das companhias aéreas brasileiras com voos nacionais e internacionais regulares e dos principais sistemas GDS disponíveis no mercado;

**7.3.5.** Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

**7.3.5.1.** Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

- a) Entende-se por atividade pertinente: prestação de serviços de agenciamento de viagens;
- b) Entende-se por compatível em características: emissão de bilhetes de passagens aéreas domésticas e internacionais;
- c) Entende-se por compatível em quantidade: emissão anual de, no mínimo, 160 (cento e sessenta) bilhetes de passagem domésticos e/ou internacionais;
- d) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 2 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN/SEGES/MPDG nº 05/2017.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**7.3.5.2.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

**7.3.5.3.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

**7.3.5.4.** Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

**7.3.5.5.** Caso solicitado, o licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

### 7.4. Critérios e Práticas de Sustentabilidade

**7.4.1.** Tendo em vista que os serviços de agenciamento de viagens serão prestados quase que exclusivamente por meio de sistemas eletrônicos, com documentos produzidos em suportes digitais, a equipe de Planejamento da Contratação não localizou critérios de sustentabilidade específicos para o objeto no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis ou outras referências normativas consultadas, a exemplo da IN SEGES/MP nº 01/2010.

**7.4.2.** Assim sendo, cabe destacar que no âmbito do Coren-SP toda a parte administrativa interna relacionada às diárias e passagens é tramitada em módulo eletrônico do sistema Agiliza, dispensando a impressão de papéis. Ainda, aos beneficiários das passagens é recomendada a utilização de aplicações eletrônicas que dispensem a impressão de documentos de embarque, sendo que o Coren-SP parametrizou que a prestação de contas relacionada à concessão de passagens poderá ser realizada também por meios eletrônicos, no sistema Agiliza.

**7.4.3.** À futura Contratada, finalmente, não será exigido o envio de documentação física, podendo toda a documentação relacionada à execução/faturamento do objeto ser tramitada eletronicamente, por meio do envio de e-mails ou franqueando o acesso à Fiscalização dos documentos necessários em *ferramenta online*.

### 7.5. Duração Inicial do Contrato

**7.5.1.** O prazo de duração do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, desde que respeitada a vigência máxima decenal, observadas as disposições dispostas no artigo 107 da lei 14.133/2021<sup>1</sup>.

**7.5.2.** Em relação ao período proposto para termo inicial do contrato, cabe destacar que este,

<sup>1</sup> Lei 14.133/2021, artigo 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

período do contrato vigente, inclusive, visa a atender a critérios de economicidade e de conveniência administrativa para o Coren-SP, tendo em vista o caráter operacional limitado da área de contratos da Autarquia, reduzindo a carga administrativa e de custos resultante da tramitação de processos de renovação contratual, seja em relação ao *custo do homem-hora*, já que o fluxo de renovações contratuais do Coren-SP perpassa por uma quantidade significativa de mesas e setores seja em relação ao custo da burocracia própria das renovações contratuais (custo com publicações no DOU, por exemplo).

**7.5.3.** Ademais, o período de vigência contratual para o objeto em questão não promoverá prejuízo no acompanhamento da execução do objeto, haja vistas a disciplina do instrumento de medição de resultados, IMR e tampouco prejuízo relacionado ao processo de reajustamento do contrato, já que se trata da contratação de objeto com aplicação de percentual de desconto em que não se fala de reajustamento. Ainda, trata-se de contrato que historicamente, por mais que estratégico, não apresentou qualquer problema operacional ou administrativo demonstrasse risco não contornável em relação à sugestão de vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses.

### 7.6. Da Garantia da Execução

**7.6.1.** Visto a presente contratação se dará por meio de um contrato de serviços sob demanda e os repasses serem realizados a partir de serviços já executados, não será exigido garantia contratual para o presente objeto. Não foram identificados eventuais prejuízos pela inexecução do contrato que necessitem de calços financeiros previamente depositados para suprir as falhas que as empresas, por ventura, deem causa.

### 7.7. Transição Contratual

**7.7.1.** Não será necessário à Contratada promover transição contratual do objeto com transferência de conhecimentos, tecnologias ou técnicas aplicadas. Os serviços em questão são prestados por diversos fornecedores no mercado, atendendo a um marco regulatório específico, relacionado às atividades das agências de viagem/turismo.

## 8. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

**8.1.** A atividade de venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens nas modalidades aérea, aquaviária terrestre, ferroviárias e conjugadas é privativa de agências de turismo, na forma do art. 3º, I, da Lei nº 12.974/2014.

**8.2.** O Coren-SP, entidade pertencente à Administração Indireta, não possui grau de integração com os sistemas estruturantes SIAPE, SIAFI e SIORG, para que seja possível a utilização do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), de utilização obrigatória pela Administração Direta e que permite a aquisição de passagens aéreas diretamente com as companhias aéreas.

**8.3.** Assim sendo, na ausência de outras alternativas no mercado, o Coren-SP manterá o modelo da contratação atual, replicada em demais certames para o mesmo objeto pesquisados no Painel de Preços, correspondendo ao pagamento de serviço de agenciamento por tipo de bilhete de passagem a ser adquirido por intermédio das agências de viagens.

**8.4.** Em relação às licitações consultadas pela equipe de planejamento, selecionadas dentre licitações realizadas em 2023, complementando achados relatados nos Estudos Preliminares que levaram ao PE nº 28/2022 a Equipe de Planejamento da Contratação, para confirmação do modelo de solução proposto.





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**8.5.** Nesse sentido, vale observar o documento ID 80794 do processo 3096/2022, item 2.1.2, o qual foi utilizado como base para curprir a legislação vigente, a seleção de licitações com o objeto de serviço de agenciamento de viagens, em que se verifica a não cobrança de taxa, a cobrança simbólica de taxa (um milésimo de centavo) ou a concessão de descontos por sobre o valor dos bilhetes de passagens emitidos.

**8.6.** Dessa forma, foram selecionadas cinco licitações para leituras, dentre elas a contratação realizada pelo Coren-SP em 2023, com breve resumo vide abaixo:

Id.	UASG - ÓRGÃO - LICITAÇÃO	OBJETO	MODELO DE COBRANÇA	OBSERVAÇÕES
1	UASG 389343 - COREN-SP - PE 28/2022	Serviços de agenciamento de viagens compreendendo a cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão, cancelamento, alteração, reembolso e entrega de passagens aéreas nacionais e, eventualmente, internacionais, bem como emissão de seguro de assistência em viagem internacional, além de fornecer ferramenta online de autoagendamento (self booking e self ticket) e serviços de atendimento telefônico e por e-mail, para atender as necessidades do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo.	Transaction Fee.	5,50% de desconto
2	UASG 92688 - SEMASA - PE 06-2023	Prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas, por um período de 12 (doze) meses através do Sistema de Registro de Preços, aos que manifestarem interesse, de acordo com as especificações e quantitativos estimados neste Termo de Referência.	Transaction Fee.	Transaction Fee.
3	UASG 926938 - PREFEITURA VASSOURAS - RJ-PE 11-2023	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço continuado de agenciamento de viagens para aquisição de passagens aéreas nacionais, incluindo a franquia de bagagem de 23 kg, compreendendo os serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento, seguro viagem, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, para atender todas as necessidades dos deslocamentos dos Agentes Políticos e Servidores da Prefeitura de Vassouras	Taxa por transação – serviço de reserva, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas e demais serviços correlatos	O valor da taxa por transação estimado para a licitação foi de 0,0001
4	UASG 926246- SEC. ESPORTE E LAZER DF - PE 01-2023	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a reserva, emissão, marcação, remarcação e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender às necessidades do Programa Compete Brasília gerido pela Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal, SEL-DF	Taxa por viagem contratada (mensal)	O valor da taxa por unidade de serviço de agenciamento é de R\$0,00
5	UASG 92618- COREN - MG - PE 252022-2023	Prestação de serviços de reserva e emissão de bilhetes de passagens rodoviárias nacionais, passagens aéreas nacionais e internacionais para o Coren-MG	Taxa por transação	O valor da taxa por unidade de serviço de agenciamento é de R\$0,0001

**8.7.** Do excerto de licitações acima, algumas semelhanças foram observadas, entre as quais destacamos: contratações realizadas por meio de pregão eletrônico, similaridade nas exigências de qualificação técnica, reserva orçamentária para repasse de tarifas de bilhetes de passagem, taxas de embarque e outras tarifas/taxas decorrentes dos transporte de passageiros às Contratadas e exigência de ferramentas eletrônicas *on-line* para utilização das Contratantes no momento de pesquisa, reserva e emissão de bilhetes sem a participação da Contratada (a exigência não ocorreu



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

para órgãos da Administração Direta, que utilizam obrigatoriamente o SCDP, que o Coren-SP ainda não possui possibilidade de adesão).

**8.8.** Em relação às diferenças, observou-se que estas residem especialmente nos critérios de medição e pagamento dos objetos.

**8.9.** Em geral, os serviços de agenciamento de viagem costumam ser tarifados por meio da chamada 'taxa de agenciamento', correspondendo a um valor prestado às Contratadas em retribuição ao sistema eletrônico com *self-booking*, custos com assessoria, reserva, marcação, alteração, cancelamento de bilhetes etc. Neste modelo, as Contratadas recebem das Contratantes os valores correspondentes às tarifas de bilhetes de passagem emitidos, taxas de embarque, bagagem, multas etc. e taxas de agenciamento medidas numericamente por trecho emitido/alterado.

**8.10.** Em uma pesquisa no Painel de Preços, demonstra que é prática comercial majoritária (nos contratos da Administração, ao menos) que as agências de viagem 'zerem' os custos de agenciamento que potencialmente poderiam vir a receber, limitando-se a arrecadar, apenas, o repasse de tarifas e taxas sobre bilhetes emitidos (potencialmente, as agências venham a 'lucrar' sobre a diferença entre o valor de tarifas de bilhetes comprados das companhias aéreas às agências de viagens, tal como um valor 'de atacado' e revendidos aos clientes finais 'a preço de varejo' ou, tal qual como no mercado de administração de benefícios, as agências, tais quais as administradoras cobrem ágio por sobre a intermediação das vendas).

**8.11.** Isto posto, passa-se ao critério de remuneração optado pelo Coren-SP e por outros órgãos da Administração, a exemplo da Prefeitura Municipal de Vassouras/RJ no PE nº 11/2023 que é a possibilidade de, na ausência de cobrança da taxa de agenciamento ou do percentual de remuneração do agente de viagem, isto é, se o percentual/valor de taxa fixado for nulo ou negativo, haver o desconto sobre o valor das passagens aéreas.

**8.12.** Para o objeto deste estudo, a Equipe de Planejamento da Contratação entendeu que a média de taxas de agenciamento de viagens para os serviços de transporte aéreo **equiparou-se a zero**.

**8.13.** Logo, atendido o requisito obrigatório da pesquisa de preços exigido pela Lei nº 14.133/2021 (valores, com regras dispostas na IN SGD/ME nº 73/2020), ficou entendido que a alternativa que melhor propiciará competitividade e uma futura seleção da proposta com maior economicidade para a Administração será a de definir como critério de julgamento de proposta comercial o maior desconto sobre o valor estimado pelo Coren-SP para a compra de bilhetes de passagem, partindo de um **desconto inicial igual a 0% - zero por cento** (entendemos aceitável até quatro casas decimais para oferta dos descontos).

## 9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

### 9.1. CONDIÇÕES GERAIS

**9.1.1.** Para o perfeito cumprimento do objeto, a Contratada deverá dispor de Central de Atendimento para execução dos serviços solicitados, devendo ser as requisições realizadas somente por empregados formalmente designados e por meio de documento, e-mail ou telefone.

**9.1.2.** A CONTRATADA deverá fornecer, na data do início da prestação do serviço, acesso ao sistema "online" de administração e controle de viagens, do tipo *self booking* (TMS, *eBusiness Travel*, *Reserve* ou similar) disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados, para que a Contratante possa, a seu critério, efetuar



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

a pesquisa e a reserva e/ou o acompanhamento das pesquisas/reservas efetuadas pela Contratada.

**9.1.3.** O atendimento pela Contratada se dará conforme solicitação de serviços, por meio de acesso a ferramenta *online* ou por meio de solicitação encaminhada por e-mail ou via atendimento telefônico.

**9.1.4.** O Coren-SP deverá efetuar a análise, escolha das opções e autorização para aquisição levando em consideração as normas vigentes que orientam a concessão de diárias e passagens no âmbito da Autarquia, no que couber, orientando a Contratada sobre seus termos e sobre eventuais alterações.

### 9.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

**9.2.1.** A Contratada deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta Central de Atendimento, com acionamento por e-mail ou telefone, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

**9.2.2.** Para a recepção das solicitações registradas por e-mail ou telefone, a Contratada deverá manter endereço eletrônico para troca de mensagens e sistema telefônico, podendo ser telefone fixo e/ou celular ou central de telefonia (*call center*), cujo(s) número(s) deverá(ão) ser(em) fornecido(s) à Contratante, no momento da assinatura do Contrato.

**9.2.3.** A CONTRATADA deverá realizar procedimento de identificação dos empregados do Coren-SP autorizados a utilizar este serviço, mediante confirmação de alguns de seus dados pessoais ou outros que julgar necessários.

**9.2.4.** A Contratante deverá, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, disponibilizar à Contratada relação contendo as seguintes informações dos empregados do Coren-SP autorizados a solicitar serviços por e-mail ou telefone:

- a) Nome;
- b) E-mail a partir do qual serão originadas as solicitações;
- c) Matrícula ou equivalente;
- d) Cargo/função;
- e) Data de nascimento;
- f) Número do CPF.

**9.2.5.** O envio da relação citada no subitem é indispensável para o início da prestação do serviços por parte da CONTRATADA, para as demandas solicitadas por e-mail ou telefone.

**9.2.6.** A solicitação de serviço por e-mail ou telefone pressupõe a impossibilidade de formalização da demanda via *ferramenta online*, meio preferencial para tramitação de todas as demandas relacionadas ao serviços contratados.

**9.2.7.** Os bilhetes de passagens aéreas emitidos na forma acima deverão ser regularizados pela Contratada por meio da criação do registro da operação em questão na *ferramenta online*, no primeiro dia útil subsequente à data da solicitação, vinculando os dados do bilhete de passagem emitido, inclusive a cotação realizada pela Contratada que justificou a escolha do voo.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**9.2.8.** As solicitações encaminhadas à Contratada, por e-mail ou telefone, deverão conter as mesmas informações previstas nos subitens 9.4.1.3. ou 9.5.1.3. abaixo e outras necessárias para o atendimento da demanda.

### 9.3. FERRAMENTA *ONLINE* DE ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE DE VIAGENS

**9.3.1.** A ferramenta *online* deve oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais e internacionais, constando, no mínimo, as seguintes informações: trechos; voos; datas; horários; classes de bilhetes; preços de bilhetes com e sem inclusão de bagagem, opção para voos diretos, com escala e conexão.

**9.3.2.** O resultado da pesquisa pela ferramenta deverá ser informado em ordem crescente de preços das passagens.

**9.3.3.** A ferramenta deverá enviar tanto a disponibilidade do voo quanto o bilhete emitido em arquivo “.PDF” para a solicitante e para o passageiro, através de e-mail cadastrado no site da CONTRATADA.

**9.3.4.** A ferramenta *online* deverá propiciar o acesso às informações de bilhetes emitidos, cancelamentos, alterações etc. para fins de consulte e produção de relatórios pela Fiscalização.

### 9.4. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS – VOOS DOMÉSTICOS

**9.4.1.** Este serviço compreende:

**9.4.1.1. Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem, serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, quando:

**a)** não houver opções de voos com razoável tempo de duração ou voos diretos, devendo a Contratada apresentar opções para que seja analisada aquela que apresente a melhor relação custo x benefício para o Coren-SP;

**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 Coren-SP.

**9.4.1.2. Cotação:** A Contratada deverá, mediante informação da Contratante, sobre a data e destino da viagem, apresentar, no prazo de até 2 (duas) horas contadas da solicitação, as opções de transportes aéreos disponíveis no mercado. 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.

**9.4.1.3.** O pedido de cotação enviado à Contratada via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a)** Nome do empregado público responsável pela demanda, com e-mail e telefone;
- b)** Tipo de viagem: nacional;
- c)** Data prevista da partida;
- d)** Data prevista do retorno;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- e) Cidade de origem;
- f) Cidade de destino;
- g) Nome completo do passageiro;
- h) Data de nascimento do passageiro;
- i) CPF do passageiro;
- j) Telefone para contato do passageiro;
- k) Endereço eletrônico do passageiro;
- l) Características do passageiro (caso haja necessidade de serviços especiais ou de definição de assento);
- m) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.

**9.4.1.4.** 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.

**9.4.1.5.** O pedido e resultado da cotação deverão ser encaminhados à Contratante via e-mail ou por telefone, discriminando trecho e contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) Cidade/UF de origem / Cidade/UF de destino;
- c) Duração do voo;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões dos voos, se o caso, com respectivas cidades, horários de chegada/de partida, tempo de duração das escalas/conexões e aeroportos;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor das tarifas de passagens e
- g) Valores das taxas de embarque.

**9.4.1.6. Reserva:** a reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela Contratada, discriminada por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

**9.4.1.6.1.** A Contratada apresentará pelo ferramenta *online*, 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 responsável do Coren-SP, visando à necessária aprovação.

**9.4.1.7. Emissão:** será realizada pela CONTRATADA, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior em até 3 (três) horas após aprovação da Contratante, salvo em casos excepcionais e justificados, em que a emissão do bilhete de passagem deverá imediatamente após a aprovação da cotação pela Contratante.

**9.4.1.7.1.** Somente será autorizada a emissão do bilhete de passagem caso a





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

**9.4.1.7.2.** A informação do bilhete de passagem emitido será disponibilizada e enviada pela Contratada ao Coren-SP, por meio da ferramenta *online*, e-mail ou outra forma de comunicação previamente acordada, para conferência e envio para o passageiro.

### 9.5. EMISSÃO DE BILHETES DE PASSAGENS – VOOS INTERNACIONAIS

**9.5.1.** Este serviço compreende:

**9.5.1.1. Assessoria:** entende-se por assessoria para emissão de bilhetes de passagem, serviço prestado pela Contratada, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de voos, devendo ser prestada em todas as viagens que contenham trechos internacionais.

**9.5.1.2. 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, consideradas, inclusive, as promoções tarifárias vigentes.

**9.5.1.3.** O pedido de cotação enviado à Contratada via e-mail ou telefone deverá conter, no mínimo:

- a) Nome do empregado público responsável pela demanda, com e-mail e telefone;
- b) Tipo de viagem: internacional;
- c) Data prevista da partida;
- d) Data prevista do retorno;
- e) Cidade de origem;
- f) Cidade de destino;
- g) Nome completo do passageiro;
- h) Data de nascimento do passageiro;
- i) Número e validade do passaporte, no caso de viagem internacional;
- j) Dados do visto, no caso de viagem internacional para países que o exijam;
- k) CPF do passageiro;
- l) Telefone para contato do passageiro;
- m) Endereço eletrônico do passageiro;
- n) Características do passageiro (caso haja necessidade de serviços especiais ou de definição de assento);
- o) Classe de voo: econômica ou executiva ou primeira classe, no caso de viagem internacional;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

p) Horários previstos de início e término do trabalho, evento ou missão no destino.

**9.5.1.4.** Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que esta condição, em regra, oferece bilhetes com menor custo;

**9.5.1.5.** O pedido e resultado da cotação deverão ser encaminhados à Contratante via e-mail ou por telefone, discriminando trecho e contendo, além dos dados da solicitação de cotação, as seguintes informações:

- a) Companhia aérea;
- b) País/Cidade de origem / País/Cidade de destino;
- c) Duração dos voos;
- d) Quantidade e duração das escalas/conexões dos voos, se o caso, com respectivas cidades, horários de chegada/de partida, tempo de duração das escalas/conexões e aeroportos;
- e) Datas e horários do voo e aeroportos utilizados;
- f) Valor das tarifas de passagens e
- g) Valores das taxas de embarque.

**9.5.1.6. Reserva:** a reserva para emissão de bilhete de passagem deverá ser realizada pela Contratada, discriminada por trecho, com base nas informações de cotação contidas na etapa anterior.

**9.5.1.7.** A Contratada apresentará pela ferramenta *online*, 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 responsável do Coren-SP, visando à necessária aprovação.

**9.5.1.8. Emissão:** será realizada pela Contratada, com base nas informações de reserva contidas na etapa anterior em até 12 (doze) horas após aprovação da Contratante, salvo em casos excepcionais e justificados, em que a emissão do bilhete de passagem deverá imediatamente após a aprovação da cotação pela Contratante.

**9.5.1.8.1** Somente será autorizada a emissão do bilhete de passagem caso a reserva esteja ativa. Havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, seja menor ou igual ao valor anterior.

**9.5.1.8.2** A informação do bilhete de passagem emitido será disponibilizada e enviada pela Contratada ao Coren-SP, por meio da ferramenta *online*, e-mail ou outra forma de comunicação previamente acordada, para conferência e envio para o passageiro.

### 9.6. EMISSÃO DE SEGURO ASSISTÊNCIA EM VIAGENS INTERNACIONAIS

**9.6.1.** A Contratada deverá providenciar, quando solicitado pela Contratante, em até 8 (oito) horas após a emissão do Bilhete de Passagem Internacional, no mínimo 3 (três) cotações de Seguro Assistência em Viagem Internacional, com seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão pela Contratante, observando as regras e as coberturas previstas na



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Resolução CNSP nº 439/2022.

**9.6.2.** A Contratada deverá emitir a apólice/voucher, no prazo de 03 (três) horas após autorização pela Contratante.

**9.6.3.** Os serviços de Emissão de Seguro Assistência em Viagem Internacional compreendem a cotação, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.

**9.6.4.** Será devido à Contratada apenas o valor de repasse referente ao prêmio do Seguro Assistência em Viagem Internacional, quando este for emitido juntamente com o bilhete de passagem internacional, não podendo, neste caso, a contratada cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

**9.6.5.** No caso de reembolso de Seguro Assistência em Viagem Internacional, o relatório deverá conter o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice ou voucher, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos e o total líquido.

### 9.7. BAGAGEM

**9.7.1.** A Contratada deverá providenciar, quando requerido pela Contratante, juntamente com a emissão do bilhete de passagem aérea.

**9.7.2.** Será devido à Contratada apenas o valor de repasse referente à tarifa de bagagem, quando esta for emitida juntamente com o bilhete de passagem nacional e internacional não podendo, neste caso, a Contratada cobrar remuneração adicional pela prestação deste serviço.

### 9.8. ALTERAÇÃO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS

**9.8.1.** 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, do que for mais vantajoso para o Coren-SP.

**9.8.2.** Caso a alteração em questão possua mudança ou inclusão de destinos, a Contratada receberá solicitação de nova assessoria para indicação das opções que melhor atendam às necessidades do Coren-SP.

**9.8.3.** A alteração do bilhete de passagem será requerida pelo Coren-SP por meio de acesso ao *ferramenta online*, por e-mail ou telefone, discriminada por trecho.

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

**9.8.5.** 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 de crédito e comprovante das companhias aéreas.

**9.8.6.** A Contratada deve gerar relatório mensal de todos os bilhetes de passagem passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a alteração do bilhete de passagem, contendo no mínimo:

a) Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro, origem/destino, data do voo;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- b) Valor pago;
- c) Valor da multa;
- d) Valor do crédito.

**9.8.7.** A Fiscalização do Contrato 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.

### 9.9. DO CANCELAMENTO DE BILHETES DE PASSAGEM – VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS

**9.9.1.** Este serviço compreende:

#### 9.9.1.1. Cancelamento originado pela extinção da demanda:

**9.9.1.1.1.** A informação de cancelamento por extinção da demanda será fornecida pela Contratante à Contratada, pelo ferramenta *online*, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

**9.9.1.1.2.** 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.

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

**9.9.1.2. Cancelamento originado por demanda de alteração**, que ocorre em duas situações:

**a)** Analisadas as cotações, o Coren-SP 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.

**9.9.1.2.1** 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, informando nova cotação do voo pretendido, para escolha da melhor opção e posterior aprovação, cabendo nesse caso cobrança de remuneração pela nova emissão.

**9.9.1.2.2** A solicitação de cancelamento será fornecida pela Contratante à Contratada, pela *ferramenta online*, por e-mail ou telefone, com base nas informações do bilhete de passagem emitido.

#### 9.9.1.3. Reembolso

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

**9.9.1.3.2** A Contratada deve adotar as medidas necessárias para a efetivação do reembolso tão logo lhe seja solicitado o cancelamento do bilhete de



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

passagem ou quando da ocorrência de *no-show*.

**9.9.1.3.3** 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.

**9.9.1.3.4** A Contratada deve gerar, relatório mensal de todos os bilhetes de passagem cancelados e/ou reembolsados. o relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo:

- a) Dados do bilhete de passagem: nome do passageiro;
- b) Origem/destino, data do voo;
- c) Valores pagos;
- d) Valores das multas;
- e) Valor do crédito.

**9.9.1.3.5** A Fiscalização do Contrato 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.

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

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

**9.9.2.** Deverá ser apresentado junto com as faturas documento autenticado que comprove o pagamento de eventuais multas às Companhias Aéreas, por ocasião de reemissão ou cancelamentos de passagens aéreas.

**9.9.3.** Nos casos onde seja devida a aplicação de multas pelo cancelamento, o valor a ser pago será unicamente o da multa, não cabendo ao Coren-SP o pagamento do valor integral do bilhete de passagem para posterior ressarcimento.

### 9.10. DO FATURAMENTO / EMISSÃO DE RELATÓRIOS

**9.10.1.** A fatura mensal deverá ser acompanhada das respectivas requisições e comprovantes de aceitação dos serviços pelo Coren-SP, bem como dos relatórios referentes ao período de medição, que não poderá ser confundido com o prazo para pagamento.

**9.10.2.** O relatório mensal deverá conter:

- a) Período de faturamento/competência;
- b) Nome dos beneficiários;
- c) Número das requisições;
- d) Número dos bilhetes;





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- e) Data de emissão do bilhetes;
- f) Período das viagens (datas de ida e retorno);
- g) Descrição dos trechos;
- h) Valores dos trechos;
- i) Valores das tarifas de embarque;
- j) Valores das Taxas de Serviços, multas devidas, apólices de seguros emitidos etc.;
- k) Nome das Companhias Aéreas e números de inscrição no CNPJ;
- l) Descontos referentes à retenção dos impostos na fonte (IRPJ, CSLL, COFINS, PIS/PASEP);
- m) Valores líquidos a serem pagos à Contratada após a aplicação do fator de desconto sobre o valor dos bilhetes de passagem emitidos (para fins de conferência da Fiscalização e recebimentos provisório e definitivo do objeto);
- n) Outras informações que venham a ser solicitadas pela Contratante;

**9.10.3.** Os relatórios deverão ser disponibilizados para download na ferramenta *online* ou encaminhado por meio eletrônico, sob a forma de planilhas no formato .xls ou equivalente.

**9.10.4.** Ainda, mensalmente, a Contratada deverá apresentar cópia das faturas emitidas pelas Companhias de Transporte referentes aos serviços prestados ao Coren-SP.

**9.10.5.** A Contratada deverá fornecer, juntamente com as notas fiscais/faturas, relatórios que permitam a Contratante o acompanhamento do reembolso pela Contratada dos créditos decorrentes de passagens e/ou trechos não utilizados no período, bem como dos créditos resultantes da remarcação de bilhetes com valor inferior ao inicialmente já pago em períodos anteriores.

**9.10.6.** O formato do referido relatório poderá ser o mesmo apresentado mensalmente junto com a Nota Fiscal/Fatura para fins de recebimento do objeto.

**9.10.7.** Caberá a Contratada, proceder ao reembolso dos créditos decorrentes de passagens e/ou trechos não utilizados no período, bem como dos créditos resultantes da remarcação de bilhetes com valor inferior ao inicialmente já pago em períodos anteriores, mediante glosa dos respectivos valores na própria nota fiscal/fatura mensal apresentada pela Contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da solicitação de reembolso.

**9.10.8.** Quando da efetuação da glosa, eventuais multas aplicadas pelas companhias aéreas em razão do cancelamento das passagens aéreas não utilizadas deverão ser consideradas.

**9.10.9.** Os valores não processados na Nota Fiscal/Fatura relativa ao mês da ocorrência deverão ser processados na próxima Nota Fiscal/Fatura emitida pela Contratada.

**9.11.** A fatura, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas.

**9.12.** Os serviços cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**9.13.** Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura devidamente corrigida.

**9.13.1.** Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados à Contratada, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

### 10. ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

**10.1.** As estimativas de quantidades de bilhetes de passagens a serem emitidos, parâmetro definidor do valor total estimado para contrato, estão baseadas em levantamento e projeções realizadas pelo integrante requisitante da EPC, a partir do histórico de consumo do Contrato nº **04/2023**, comportando uma projeção de crescimento para 1.044 (mil e quarenta e quatro) bilhetes de passagem para um período de 36 (trinta e seis) meses, conforme quadro abaixo:

DESCRIÇÃO DO ITEM	ESTIMATIVA DE BILHETES DE PASSAGEM (36 MESES)	VALOR ESTIMADO POR BILHETE (TRECHO, INCLUINDO TAXAS)	VALOR TOTAL ESTIMADO (36 MESES)
Passagens aéreas	1.074	R\$ 2.023,69	R\$ 2.173.437,69

**10.2.** Destaque-se que o objeto em questão é estimativo e será devido repasse às contratadas apenas em relação aos serviços efetivamente demandados pelo Coren-SP.

### 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO \*

#### 11.1. Valor de Referência

**11.1.1.** O valor de referência para a contratação, para fins de aplicação do maior desconto, será o valor estimativo global de **R\$ 2.173.437,69 (dois milhões, cento e setenta e três mil, quatrocentos e trinta e sete reais e sessenta e nove centavos)** para o período de 36 (trinta e seis) meses.

**11.1.2.** O valor estimativo acima corresponde a uma previsão de emissão de bilhetes (trechos) para um período de 36 (trinta e seis) meses multiplicada por um valor estimativo de bilhete de passagem.

**11.1.3.** O percentual de desconto final a ser aplicado sobre o valor do volume de aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais, excluído valores pagos com seguro viagem e as taxas aeroportuárias, tais como taxa de embarque, será fixo e irrevogável durante toda a vigência do contrato, de acordo com a proposta apresentada durante a licitação.

**11.1.4. O DESCONTO INICIAL PARA FINS DE LANCES NA LICITAÇÃO CORRESPONDE A 0% (ZERO POR CENTO).**

#### 11.2. Critério de Julgamento de Proposta Comercial

**11.2.1.** O critério de julgamento da proposta é o de maior desconto, a ser aplicado sobre o valor do volume estimado de vendas de passagens aéreas nacionais e internacionais, excluídas as taxas de embarque.

**11.2.2.** A Contratada obrigará-se, aplicando o percentual de desconto sobre o preço dos bilhetes de passagem emitidos, a cumprir todas as obrigações relacionadas aos serviços de agenciamento de viagens conforme especificados neste instrumento, bem como a acobertar todos os custos decorrentes dos serviços a que venha prestar, inclusive os tributos, os fretes, as



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

tarifas e os demais encargos necessários à execução do objeto, não cabendo qualquer tipo de cobrança à Contratante a título de taxa de agenciamento ou percentual de agenciamento.

### 11.3. Critérios de Medição, liquidação e pagamento

**11.3.1.** O Contrato será medido em periodicidade mensal nas dimensões qualitativa e quantitativa.

**11.3.2.** A **dimensão quantitativa** corresponderá à somatória do valor das tarifas (em sentido estrito) constante dos bilhetes emitidos, cujas faturas a Contratada tiver emitido e apresentado à Contratante, após ter sido aplicado o desconto ofertado na licitação, acrescido da correspondente taxa de embarque e das eventuais multas e taxas que venham a ser corretamente aplicadas pelas Companhias Aéreas, tais como franquias de bagagem ou em virtude de remarcações e de cancelamento dos bilhetes, além dos valores dos eventuais prêmios das apólices de seguro assistência em viagem internacional emitidas e faturadas pelas Seguradoras, bem como as respectivas taxas, por essas empresas corretamente cobradas, pela alteração/cancelamento das aludidas apólices, conforme fórmula abaixo:

**Valor Mensal a ser Pago (R\$)** =  $[(\sum(\text{tarifas dos bilhetes de passagem emitidos}) \times (1 - \% \text{ de desconto ofertado pela licitante sobre o custo das tarifas de bilhetes de passagem emitidos})) + \sum(\text{taxas de embarque, multas e taxas que não compõem o valor da tarifa dos bilhetes(franquia de bagagem, seguro viagem etc.)})]$

**11.3.3.** A **dimensão qualitativa** correspondendo à aplicação do IMR, Instrumento de Medição de Resultados, conforme detalhamento no tópico 13 deste ETP.

### 12. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (SE APLICÁVEL)

**12.1.** Em regra, conforme alínea “b”, inciso V do artigo 40 da Lei nº 14.133/2021, os serviços deverão ser divididos em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

**12.2.** A previsão legal, no entanto, não se aplica para o objeto licitatório, por questões eminentemente operacionais e relacionadas à execução orçamentária e financeira do contrato. O serviço de agenciamento de viagens, qualquer que seja o modal ou distância solicitado pelas Contratantes é operacionalizado exclusivamente por agências de viagens, cabendo a estas o repasse dos valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias de transporte aéreo em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em rotas domésticas e/ou internacionais.

**12.3.** Assim sendo, a necessidade de agrupamento se dá pelo fato dos serviços serem integrados e interdependentes e, por isso, precisam ser executados por uma mesma contratada. Dessa forma, é inviável a execução/gestão deste contrato por empresas distintas, pois, os itens são adquiridos de maneira concomitante.

### 13. INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**13.1.** As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados.

**13.2.** O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos repasses devidos (glosas), realizadas sobre o valor final a ser pago no período de referência,



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

conforme fórmula estabelecida no Termo de Referência, sem prejuízo da eventual aplicação das demais sanções administrativas previstas em tópico específico do Termo de Referência.

**13.3.** A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.

**13.4.** Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 75 (setenta e cinco) pontos, dentro de um período de 15 (quinze) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.

**13.5.** O indicador será avaliado por meio de relatórios extraídos da ferramenta *online*, de relatórios dos passageiros transportados, de protocolos de atendimento ou outros documentos que permitam o acompanhamento da execução contratual, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade acompanhados de checklist de Fiscalização do Contrato.

**13.6.** A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos no Termo de Referência.

**13.7.** Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a Contratante der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

**TABELA – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR**

Id.	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Deixar de apresentar a documentação necessária para o pagamento sem justificativa	1
2	Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, quando solicitado pela Fiscalização	1
3	Deixar de atender solicitação para serviços de assessoria, relacionadas à orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às tarifas promocionais	1
4	Deixar de disponibilizar acesso a ferramenta online de autoagendamento, por meio de login e senha	1
5	Deixar de efetivar reserva(s) do(s) voo(s) nos prazos estabelecidos no TR, após o recebimento da solicitação.	2
6	Deixar de emitir o(s) bilhete(s), quando solicitado por meio de atendimento telefônico ou e-mail, após aprovação da cotação pela Contratante	2
7	Deixar de prestar atendimento ininterrupto à Contratada (isto é, ao menos um canal de atendimento na modalidade 24x7)	2
8	Deixar de providenciar tempestivamente a emissão de bilhetes e ordens de passagens, compreendendo, essa sua atividade, a reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e outras atividades correlatas, com endosso e entrega imediatamente após a solicitação.	2
9	Deixar de providenciar o reembolso das passagens aéreas não utilizadas, no prazo máximo estabelecido no TR, por meio da nota de crédito, contados a partir da data de solicitação do reembolso.	2





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Id.	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
10	Deixar de solicitar o reembolso integral, nos casos de cancelamento de voo, onde o passageiro não concorde com a reacomodação sugerida pela companhia aérea.	2
11	Disponibilizar profissionais não qualificados e treinados para atender as solicitações do Coren-SP, com agilidade nas atividades e clareza de informações	2
12	Não comunicar cancelamentos de voos, nas ocasiões em que tenha ocorrido emissão de passagem solicitada pela Contratante	2
13	Não manter um preposto responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com a entidade sobre assuntos relacionados à execução do contrato	2
14	Não reservar passagem de menor valor disponível entre as opções oferecidas, conforme as condições oferecidas pelas companhias aéreas	3
15	Deixar de providenciar a emissão de apólice seguro de assistência, em caso de viagem internacional (Seguro Viagem)	3
16	Realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de bilhetes de passagem fora das condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência	3
17	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	3
18	Outras ocorrências relacionadas ao descumprimento de exigências do Termo de Referência e obrigações contratuais, relatadas pela Fiscalização e que não relacionadas nesta lista, classificadas em nível de criticidade. Criticidade baixa: 1 (um) ponto por ocorrência; Criticidade intermediária: 2 (dois) pontos por ocorrência Criticidade alta: 3 (três) pontos por ocorrência	1, 2 ou 3

**13.8.** A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela abaixo:

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
01 a 05 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
06 a 10 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
11 a 15 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
16 a 20 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
Acima de 20 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total a ser pago no mês de referência + Aplicação de Penalidade Administrativa

**13.9.** Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização autorizará a emissão da Nota Fiscal/Fatura para pagamento, informando da existência de ajuste no pagamento por meio da apresentação à Contratada do Relatório de Ocorrências, conforme modelo exemplificativo abaixo:





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE Ocorrências	
EMPRESA CONTRATADA: _____	
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____/____/____	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
<b>TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:</b>	
Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____	

### 14. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

**14.1.** Atendimento das necessidades do Coren-SP relacionadas ao deslocamento aéreo dos seus conselheiros, empregados públicos, colaboradores e outras pessoas designadas em exercício de funções profissionais e/ou institucionais do órgão.

### 15. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

**15.1.** Não serão necessárias providências e/ou ações específicas para a Solução a ser contratada. O Coren-SP já possui em operação um módulo para gestão interna a respeito de diárias e passagens no sistema Agiliza e, em relação ao serviço em si, caberá à Contratada disponibilizar acesso do Coren-SP ao sistema que permita operacionalizar a parte do usuário no serviço de agenciamento de passagens.

### 16. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

**17.** Não há, no âmbito do Coren-SP, contratações correlatas e/ou interdependentes ao objeto do presente ETP.

### 18. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS DE TRATAMENTO (SE APLICÁVEIS)

**18.1.** Não foram observados impactos ambientais diretamente relacionados com o objeto deste ETP.

### 19. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**19.1.** As despesas com a contratação em questão, inclusive os valores a serem repassados às companhias de transporte aéreo, serão acobertadas dentro do Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.33.90.33.009 - Passagens Diversas.

**DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Com base nos elementos obtidos neste estudo preliminar realizado por esta Equipe de Planejamento, DECLARAMOS que **É VIÁVEL** a presente contratação.

### DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS ESTUDOS PRELIMINARES

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que as informações contidas no presente ETP **DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

O presente Estudo Preliminar é parte integrante do Termo de Referência desta contratação e deverá ser publicado enquanto anexo do Edital de Licitação.

São Paulo, 08 de novembro de 2023.

Integrantes Requisitantes / Técnicos	Ivete Sena de Oliveira - Matrícula 139
	Livia Maria Sacramento - Matrícula 768
Integrante da Área de Apoio Administrativo	Daniela Praxedes Scarano - Matrícula 1211
	Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão – Matrícula 1206

