



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - DFD - RESOLUÇÃO Nº 64/2023
TJAM

Roteiro para elaboração do Documento de Oficialização da Demanda (DOD)

Responsável pela elaboração: Carla Oliveira

Categoria do Objeto: Serviços

Unidade Demandante: Divisão de Compras e Operações

Responsável pela Unidade Demandante: Thiago Lima dos Santos

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação de fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, para atender às demandas de transporte aéreo de magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional desta Corte Estadual, definindo uma base comparativa padrão de fácil acesso, propiciando, então, uma real economia aos cofres públicos.

2. REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

Informamos que a demanda está alinhada ao Plano de Contração Anual 2024:

- Macrodesafio: Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária. Iniciativa:

Aprimoramento da Infraestrutura Institucional

2.1 Aquisições e Contratações

COD. PCA - DVCOP-2024-7

SIASG 3719

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O serviço ora pretendido é de natureza contínua (com possibilidade de prorrogação ou que ultrapassará o atual exercício financeiro) com os requisitos a seguir:

3.1. A empresa Contratada deverá prestar os serviços de reserva, emissão, marcação de assento, remarcação, cancelamento e fornecimento de passagens aéreas atendendo às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha do TJAM

3.2. Destaca-se, que a Contratada deverá possuir conhecimento das peculiaridades da malha aérea do Estado do Amazonas, visto que muitos bilhetes serão emitidos aos municípios Amazonenses atendidos por voos regulares de companhias aéreas e ainda, empresas de taxi aéreo, aos municípios que não são atendidos pelas companhias que operam com voos regulares.

3.3. O prazo para prestação dos serviços será de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por meio de termo aditivo.

3.4. O prazo máximo para emissão ou remarcação do bilhete, após o recebimento da solicitação formal do TJAM, é de 02 (duas) horas;

3.4.1. Em casos excepcionais, poderá a CONTRATANTE solicitar a emissão de bilhete de passagem COM URGÊNCIA, devendo a CONTRATADA atender ao pedido dentro de no máximo 1 (uma) hora a partir da solicitação.

3.4.2 Efetuar, em até 01 hora, a correção das deficiências apontadas pelo Contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens.

3.4.3 A contratada deverá responsabilizar-se pela resolução de qualquer problema que porventura possa ocorrer com passageiros ou com a passagem quando no embarque ou desembarque

3.5. A comunicação com a contratada será feita das seguintes formas:

3.5.1. Discorrer sobre a forma de solicitação de atual (email etc).

3.5.2. Através de sistema informatizado (selfbooking), telefone e e-mails, não sendo necessária a instalação de posto nas dependências do TJAM.

3.6. A Contratada deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, CENTRAL DE ATENDIMENTO, por e-mail, telefone e/ou aplicativo de mensagem instantânea (Whatsapp) com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

3.7. Fornecer ferramenta “online” de auto-agendamento (SELF-BOOKING), disponível 24 horas por dia durante todos os dias da semana, inclusive feriados, para que o gestor do contrato possa, **OPCIONALMENTE**, efetuar as reservas, devendo essa ferramenta atender aos seguintes requisitos: a) Deve ser acessível ao menos pelos navegadores: Microsoft Edge, Firefox e Chrome, em suas últimas versões; b) Serviços de reserva de passagens aéreas, no Brasil e no exterior; c) Disponibilização das tarifas-acordo oferecidas pelas companhias aéreas, sem prejuízo de demonstrar o desconto contratual incidente, se for o caso; d) Permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pelo CONTRATANTE, com fluxo online de aprovação e relatórios gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de self-booking e self-ticket; e) oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete e preço. f) Capacitar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da assinatura do contrato, os servidores do TJAM a utilizar a ferramenta de autoagendamento (self-booking), ficando a cargo da própria CONTRATADA os custos dessa capacitação. g) O TREINAMENTO, que será realizado nas dependências do Contratante, deverá capacitar aproximadamente 05 (cinco) usuários e deverá ter a duração mínima de 04 (quatro) horas. h) Permitir o acesso por meio de dispositivos móveis como smartphones e tablets; i) Permitir Self-ticket; j) Permitir remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes, bem como a disponibilização de relatórios da utilização destas funcionalidades; k) Permitir o cadastramento de passageiros, com todos os campos mínimos exigidos pelas companhias aéreas para a emissão de passagens; m) Efetuar reserva de assentos; n) Permitir a definição de, pelo menos, dois perfis diferentes de usuário para o Contratante, sendo: n.1) Assistente (permite cadastrar passageiros, pesquisar voos, realizar reservas, consultar as reservas feitas por todos os usuários); n.2) Aprovador (todas as permissões do assistente, incluindo emissão de bilhetes (Self-ticket) e acesso a relatórios); o) Permitir emissão de relatórios gerenciais, em formato .xls, que possibilitem ao Contratante a realização de fiscalização e auditorias nas reservas efetuadas num determinado período de tempo; p) Permitir a customização de relatórios gerenciais de acordo com a necessidade do Contratante;

3.7.1. Destaca-se que o uso da ferramenta Self-booking é uma faculdade do Contratante no intuito de agilizar, quando necessário, a reserva ou emissão de bilhetes. A Contratada permanece como única responsável por todos os processos necessários ao atendimento do objeto.

3.8. A empresa Contratada deverá assessorar o TJAM para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos;

3.9. Imediatamente, após o cancelamento do bilhete ou o NO-SHOW, a CONTRATADA deverá requerer junto à companhia aérea, o reembolso dos créditos ou crédito futuro, o que for mais conveniente, provenientes da passagem cancelada ou não voada.

3.9.1 Quando o cancelamento ocorrer dentro do prazo concedido pelas Companhias Aéreas, implicará em cancelamento automático sem ônus para a CONTRATANTE.

3.9.2 A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de todos os BILHETES DE PASSAGEM cancelados, reembolsados ou disponíveis para crédito futuro, o qual deve ser apresentado com os respectivos comprovantes emitidos pelas companhias aéreas, contendo no mínimo: a) dados do BILHETE DE PASSAGEM: nome do passageiro, origem/destino, data do voo; b) valor pago; c) valor da multa;

3.9.3. O reembolso do BILHETE DE PASSAGEM se dará por intermédio de glosa do valor em fatura, mediante apresentação de fatura de crédito e detalhamento das regras aplicadas pela companhia aérea.1

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

3.9.5 Nos casos em que o valor do bilhete não voado ficar à disposição da CONTRATANTE, para utilização futura, a CONTRATADA deverá acompanhar o crédito correspondente, para utilização e abatimento de novo BILHETE DE PASSAGEM, sempre que possível.

3.10 A CONTRATADA deverá assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, justificando os motivos pelos quais não foi possível optar pela passagem de menor valor, caso ocorra.

3.11 A CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE todos os descontos e cortesias diversas oferecidos pelas transportadoras aéreas, inclusive as tarifas promocionais, quando atendidas as condições estabelecidas para os descontos para essas tarifas, sem prejuízo dos descontos fixos.

3.11.1 Apresentar a comprovação do valor das tarifas à data de emissão de cada bilhete emitido, devendo esse valor ser igual ou menor ao visualizado **na tela dos sites oficiais das companhias aéreas**, ofertado para o setor privado.

3.11.2 Será causa de rescisão contratual a comprovação de que os preços praticados pela empresa contratada estão superiores aos praticados no mercado local/nacional, isto é, com base na tela dos **sites oficiais das companhias aéreas**.

3.12 A CONTRATANTE pagará pelos bilhetes de passagens efetivamente fornecidos, aplicando-se o percentual referente à taxa de transação oferecida na licitação, sem prejuízo de descontos/incentivos que, porventura, sejam concedidos;

3.13 A CONTRATADA será remunerada exclusivamente pelo regime de TAXA DE TRANSAÇÃO (transaction fee), que é o valor unitário FIXO devido pela prestação de cada serviço de agenciamento de viagens, multiplicado pela quantidade de passagens emitidas, remarçadas ou canceladas;

3.13.1 A Taxa de Transação poderá ser positiva, **zero ou negativa**.

3.13.2 Caso a taxa de serviço ofertada na licitação seja igual ou inferior a zero (negativo ou nulo), não haverá pagamento de qualquer remuneração para a Agência de Viagem;

3.13.3 Quando se tratar de taxa de serviço negativa, incidirá Desconto Sobre o Valor das Passagens Aéreas emitidas. A Taxa de Transação, se negativa, representará um desconto, em reais ou fração de reais, calculado sobre o valor do TARIFA.

3.13.4 Entende-se por TRANSAÇÃO cada evento de emissão, remarcação, cancelamento de passagem aérea.

3.13.4.1 Independentemente de existirem conexões/escalas ou em caso de utilização de mais de uma companhia aérea, a transação engloba os trechos de ida e volta ou somente um dos trechos, nos casos em que isso represente toda a contratação;

3.13.5 O TJAM não pagará taxa DU ou RAV à contratada, tampouco às companhias aéreas.

3.13.6 Os valores referentes às despesas com as aquisições das passagens aéreas (tarifas, taxas de embarque, taxas de remarcação, taxas/multas de cancelamento etc., previstas nos sites das companhias aéreas) serão repassados à contratada.

3.13.7 As tarifas praticadas pelas companhias aéreas deverão ser “não comissionadas”;

3.13.8 Considerando a possibilidade de a taxa de transação ser um desconto, bem como pelo fato da relação comercial entre as companhias aéreas e as agências de viagens poder proporcionar formas adicionais de remuneração à contratada (conforme tratado no processo TC001.043/2014-5 do Tribunal de Contas da União - TCU), o desconto ofertado a título de serviço de Agenciamento de Viagens na presente licitação será fixo durante a vigência do contrato.

3.13.9 Poderão ser exigidas as notas fiscais ou faturas das companhias aéreas, relativas às passagens aéreas constantes das faturas, no momento de sua apresentação para pagamento. (Conforme Acórdão 1314/2014 e Acórdão 554/2015, ambos do plenário do TCU).

3.13.10 Havendo diferença em favor da Administração, entre o valor cobrado e o valor informado pela companhia aérea, a Contratada deverá adotar providências com o objetivo de devolver os valores cobrados a maior por meio de NOTAS DE CRÉDITO.

3.13.11 É vedada a aquisição de passagens aéreas através da utilização de milhas aéreas ou programas de pontos.

3.14 A CONTRATADA deverá possuir Certificado de registro pelo Ministério do Turismo, conforme previsto nos arts. 21 e 22 da Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008 e art. 18 do Decreto n.º 7.381, 2 de dezembro de 2010.

3.15. A CONTRATADA se obriga a verificar a regularidade das companhias aéreas com as quais opera, junto à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, durante todo o período de vigência do contrato.

3.16. Na fase de proposta, sugere-se ser requerido uma Planilha Demonstrativa dos Custos que integram a taxa de transação da proposta, da qual conste, no mínimo, os índices referentes aos tributos, mão de obra e remuneração específica (lucro), em caso de taxa de transação em percentual negativo.

3.17 Na fase de proposta, sugere-se ser requerido uma Declaração de ciência de que o percentual cobrado a título de taxa de serviço incidirá sobre as tarifas promocionais, sempre que ocorrerem, excluídas as taxas de embarque.

3.18. Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, DECLARAÇÕES emitidas, no mínimo, pelas companhias aéreas nacionais GOL, LATAM, AZUL, comprovando que a contratada é possuidora de CRÉDITO perante as referidas empresas e está autorizada a emitir passagens aéreas dessas companhias durante a vigência do contrato, bem como que se encontra em situação regular perante tais empresas, visando comprovar a capacidade de emissão de passagens nas principais companhias aéreas, ou qualquer outra comprovação de que a contratada possui capacidade de absorção da demanda da CONTRATANTE.

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

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES.

4.1. Para a execução dos serviços, objeto deste documento de demanda, o comparativo dos 12 últimos meses, em especial, as demandas dos meses janeiro a junho/2024, tem-se como previsão até dezembro/2024, 1.367 (um mil trezentos e sessenta e sete reais) transações (emissão, remarcação), estimado no valor aproximado de R\$ 4.200.000,00 (quatro milhões duzentos mil reais)

LEVANTAMENTO DE CONSUMO DE PASSAGENS AÉREAS – EMISSÕES E REMARCAÇÕES				
PERÍODO DE CONSUMO – JUL/DEZ DE 2023 A JAN/JUN DE 2024 (12 MESES)				
DESCRIÇÃO	JUL/DEZ - 2023	JAN/JUN - 2024	MÉDIA/MÊS	ESTIMATIVA DE AUMENTO
EMISSÕES	517	769	107	32,77%
REMARCAÇÕES	24	57	7	57,89%
TOTAL DE TRANSAÇÕES	541	826	114	34,5%
VALOR DAS TRANSAÇÕES EM 12 MESES	R\$ 1.644.856,45	R\$ 2.545.913,06	R\$ 349.230,79	35,39%
ESTIMATIVA DO CUSTO MÉDIO DE CADA PASSAGEM	R\$ 3.040,40	R\$ 3.082,22	R\$ 3.065,67	1,36%

CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DA ESTIMATIVA DE AUMENTO NO CONSUMO DE COMPRAS DE PASSAGENS AÉREAS	
1. O CUSTO MÉDIO DAS PASSAGENS:	R\$ 3.065,67
2. O VALOR ESTIMADO PARA 2024:	R\$ 4.190.769,51
3 A QUANTIDADE MÉDIA DE EMISSÕES E REMARCAÇÕES POR ANO:	1.367
4. A QUANTIDADE ESTIMADA POR ANO:	1.367

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO.

A empresa contratada deverá fornecer os serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas, atendendo às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha do TJAM

6. RESULTADOS PRETENDIDOS.

Atender às demandas promovidas pelo TJ/AM quanto ao transporte de magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional desta Corte Estadual

7. INDICAR A UNIDADE ADMINISTRATIVA DE DESTINO DO SERVIÇO A SER CONTRATADO.

Divisão de Compras e Operações

8. INDICAR O SETOR QUEM ELABORARÁ O ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) E O TERMO DE REFERÊNCIA (TR).

Divisão de Compras e Operações - Estudo Técnico Preliminar

Seção de Elaboração de Artefatos da Contratação - Termo de Referência



Documento assinado eletronicamente por **Carla Maria Cruz Oliveira, Chefe de Setor**, em 03/07/2024, às 10:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1654776** e o código CRC **2840CD0B**.
