



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SECOP/DVCOP

1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM), no desempenho das suas funções institucionais, possui demanda de deslocamentos nacionais e internacionais, destinados às viagens dos desembargadores, magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas para participação em seminários, congressos, reuniões, treinamentos, cursos e demais eventos de interesse deste Egrégio.

Tendo em vista a realidade logística da região amazônica, em que a grande maioria dos deslocamentos se dá por via aérea, bem como o atendimento das necessidades primordiais de deslocamento por todo o território nacional, tal contratação mostra-se indispensável ao bom cumprimento da missão institucional desta Corte.

Atualmente, o TJAM, possui o contrato emergencial nº 020/2023-FUNJEAM, no valor global de R\$ 1.500.000,00 (hum milhão e quinhentos mil reais), com a dotação mensal de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), com vigência 16/06/2023 a 13/12/2023. Ressalta-se que tal contrato não pode ser prorrogado, consoante determinação do art. 24, inciso IV, da Lei nº 8.666/93.

A presente contratação deverá obedecer ao disposto nas seguintes normas, no que couber:

- Lei 8.666/93 e suas alterações;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- Resolução nº 25/2019 TJAM, de 15 de janeiro de 2020;
- Portaria nº 514, de 07 de fevereiro de 2023 – TJAM.
- Resolução nº 138 de 2010 – ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).

2 – PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual 2023, aprovado pela Resolução nº 36, de 27 de outubro de 2022, podendo ser consultado através do link: <https://consultasaj.tjam.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=15&nuDiario=3429&cdCaderno=8&nuSeqpagina=5>.

A previsão da demanda encontra-se descrita na página 21, Código **PAC 2023-DVCOP-20** do referido documento.

3 –REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Em consonância com a filosofia de melhoria contínua, consultou-se as fiscais das últimas contratações do sobredito objeto, assim como a seção responsável pela gestão de passagens aéreas do TJAM. As observações e sugestões de melhoria podem ser consultadas nos documentos SEI 1150405, 1150453 e 1156435.

Contrato	Contratada (empresa)	Nome da Fiscal /Gestor (a)	Resumo das ocorrências	Sugestões de melhoria
nº 015/2023	Rotas Capixabas Turismo Ltda	- Rita Maria Barbosa Taborda Silva	- Saída antecipada do funcionário da Contratada responsável pelo atendimento presencial, atrasos e não emissões de mais de 15 passagens aéreas. - O Sistema (plataforma) da contratada não foi disponibilizado à Fiscal.	- Seja consignado o prazo para reserva, emissão e cancelamento de bilhetes em até 02 horas ; - Sistema Self-Booking em substituição do atendimento presencial, que seja fixado o valor da taxa de serviço.
nº 020/2023	Vianatur Viana Turismo Ltda	- Joyce Melo Makarem de Freitas	- Pequenas falhas quanto ao atendimento do prazo de 2 horas definido na reunião presencial, assim como falha de comunicação e interpretação correta aos atendimentos de nossos pedidos.	- Seja consignado o prazo para reserva, emissão e cancelamento de bilhetes, sugerindo-se em até 02 horas ; - Sistema Self-Booking em substituição do atendimento presencial, além e principalmente, que seja fixado o valor da taxa de serviço; - o preço a ser trabalhado pela empresa fossem aéreas e não, genericamente, o de mercado; - O procedimento de requisição e ou cotação, no qual, pela urgência, não há tempo hábil para a emissão de um voo no pedido
nº 015/2023 nº 020/2023	- Rotas Capixabas Turismo Ltda - Vianatur Viana Turismo Ltda	- Carla Maria Cruz Oliveira	- Reservas e emissões fora do prazo definido. - Preços das passagens maior que ao praticado pelas companhias aéreas. - Política de reembolso (definição de prazo) - Sugestão.	- Emissão das passagens com o valor de acordo com as tarifas das companhias aéreas (preferência com mais serviços); - Política de preços das passagens praticadas pelas companhias aéreas que realizam voo regular para as companhias aéreas; - Política de reembolso - que toda passagem a cancelamento junto a agência, seja devolvido a fatura em dedução em fatura (dentro do prazo estipulado a ser devolvido); - Informar através de planilha, a composição do reembolso (tarifa, multas, valor a reembolsar)

3.2 As sugestões das fiscais e gestora dos sobreditos contratos serão contempladas neste ETP e no respectivo termo de referência (TR).

3.3 Outrossim, listou-se abaixo os requisitos necessários à contratação com vistas ao atendimento da necessidade especificada:

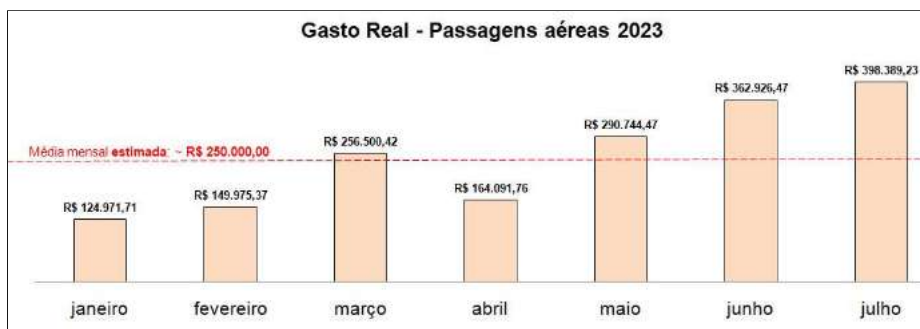
- A solução escolhida deverá atender a necessidade dos serviços de **reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento para fornecimento passagens aéreas (nacionais e internacionais)**, atendendo às datas, horários e voos estabelecidos por livre escolha do TJAM.
- Nos serviços supracitados encontra-se a **possibilidade de cancelamento, sem ônus** para o Contratante.
- Os bilhetes serão solicitados através de formulário de requisição, e-mail, telefone ou reserva no sistema da Contratada.

- d) Deve ser prevista disponibilização, sem ônus para o TJAM, ferramenta online de auto agendamento (**SELF-BOOKING**), disponível 24h/dia, todos os dias da semana, inclusive feriados, para que servidores designados possam efetuar as reservas;
- e) 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;
- f) Disponibilizar os bilhetes de passagens no prazo máximo de **até 02 (duas) horas após a solicitação formal**.
- e) A empresa Contratada deverá assessorar a contratante para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos.
- h) A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

4 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

4.1 Com base nos gastos reais efetuados de janeiro a julho de 2023, estimou-se a média de **R\$ 250.000,00 por mês**. Com isso, a previsão de gastos do passagens aéreas para **12 meses** é de aproximadamente **R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais)**.

GASTO REAL – PASSAGENS AÉREAS							
2023							
janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	média mensal
R\$ 124.971,71	R\$ 149.975,37	R\$ 256.500,42	R\$ 164.091,76	R\$ 290.744,47	R\$ 362.926,47	R\$ 398.389,23	R\$ 249.657,06



4.2 Outrossim, são estimados aproximadamente **957 bilhetes emitidos em 12 meses**.

QUANTIDADE DE BILHETES – PASSAGENS AÉREAS								
2023								Estimativa p/ 12 meses (bilhetes/ano)
janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	Média mensal	
28	44	91	81	99	93	122	79,71	956,57

5 – LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos, por meio de consultas a outros Estudos Técnicos Preliminares (ETP's), com o objetivo de identificar novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades do TJAM.

Seguem abaixo as soluções propostas:

5.1 Solução 1 – Credenciamento das companhias aéreas para COMPRA DIRETA de passagens aéreas.

5.1.1 Trata-se da aquisição de passagens aéreas diretamente das companhias aéreas credenciadas, sem o intermédio de agência de viagens, por meio de sistema informatizado que permite realizar a cotação, a reserva e a emissão dos bilhetes em tempo real, com aplicação automática dos benefícios fixados nos acordos corporativos firmados com as credenciadas, a exemplo dos descontos sobre tarifas.

5.1.2 Esse modelo é usado atualmente pelo Governo Federal que utiliza o Cartão de Pagamento do Governo Federal (“cartão corporativo”), operacionalizado pelo Banco do Brasil S/A.

5.1.3 Ademais, essa solução foi recomendada pela CGU (Controladoria Geral da União) consoante relatório de auditoria disponível em: <https://caud.cgu.gov.br/relatorios/download/878490>. Segundo a CGU, o credenciamento para compra direta traz considerável economia e mais transparência ao processo de aquisição de passagens aéreas.

5.1.4 Contudo, no momento, essa solução não é viável para o TJAM visto que são necessários certos **requisitos básicos**:

- Sistema de pagamento por “cartão corporativo” ou similar, visto que a empresa aéreas não aceitam faturamento para pagamento após 30 dias;
- Celebração de “acordo corporativo de descontos” junto às empresas aéreas.
- Desenvolvimento e implementação de plataforma (software) similar ao SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens) do Governo Federal.
- Reestruturação da Seção de apoio operacional da DVCOP, afim de absolver as atividades que atualmente são terceirizadas.

5.1.5 Após pesquisas, observou-se que a solução de compra direta (credenciamento) de passagens possui o menor custo para o Erário. Todavia, o Tribunal de Justiça do Amazonas, no momento, não possui os requisitos necessários para tal modo de contratação.

5.2 **Solução 2 – Contratação de EMPRESA ESPECIALIZADA** para prestação de serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamentos e fornecimentos de bilhetes de **passagens aéreas**.

5.2.1 Essa é a solução mais usual e consolidada nos órgãos públicos, conforme tabela abaixo:

Instituição	Forma de Contratação	Documento
STF	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Pregão 47/2022
TJDF	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 086/2020
TJMG	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 008/2022
TJSP	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	ATA 038/2022
TCU	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 029/2022
SENADO	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 0163/2022
TRF1 – AM	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 11124116
TCE-AM	Empresa Especializada (Agência de Viagens)	Contrato 017/2020

5.3 A tabela abaixo resume as soluções propostas:

Solução proposta	Descrição	Vantagens	
Solução 1	Credenciamento das companhias aéreas para compra direta	Em tese, o menor custo	- Necessidade de “cartão” - “acordo corporativo” - plataforma (software) Federal.
Solução 2	Contratação de empresa especializada	-É método mais usado e difundido na administração pública, sobretudo nos tribunais	Em tese, o maior custo

5.3.1 Com base no exposto, conclui-se que, no momento, a opção mais viável para atender à necessidade do TJAM é a opção 2, ou seja, **Contratação de empresa especializada** para prestação de serviços de assessoria, cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamentos e fornecimentos de bilhetes de **passagens aéreas**.

5.4 Outrossim, como optou-se pela contratação de empresa especializada (agência de viagens), faz necessário o estudo e definição do **tipo de remuneração** desta. Porquanto, após pesquisas, notou-se a existência de diversos tipos de modo de remuneração.

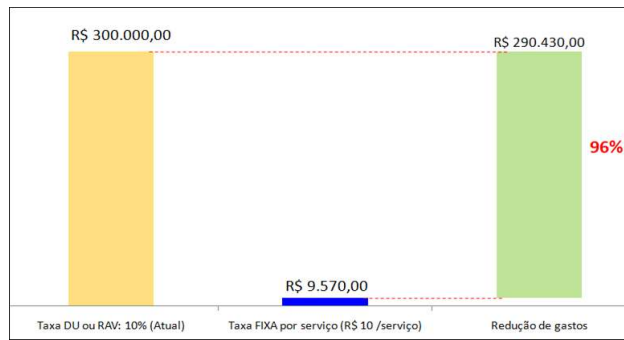
TIPO DE REMUNERAÇÃO	Descrição	Detalhamento
TAXA DU	valor definido pela companhia aérea e repassada à agência; - 10% do valor da passagem.	Após as Cias Aéreas deixarem de pagar comissão para as agências (Resolução ANAC 138-2010), foi “criada” a taxa de serviço pelas agências e repassada aos passageiros como uma forma de cobrar sua própria comissão. Em caso de cancelamento ou reembolso, a taxa DU não será estornada para o cliente. A taxa irá permanecer como uma remuneração para o canal de venda.
RAV (Remuneração da agência de viagens)	valor é definido pela agência de viagens - 10% do valor da passagem.	
TAXA FIXA (por serviço)	Valor fixo a ser pago por cada serviço efetivamente executado	- Recomendada pelo TCU ((Min. Raimundo Carreiro - Acórdão 1973/2013 plenário)

5.4.1 Tanto a TAXA DU, quanto a RAV são pagas no percentual de **10%** sobre o valor da passagem aérea. Na atual contratação (contrato nº 020/2023), a agência VIANATUR VIANA TURISMO LTDA é remunerada por RAV.

5.4.2 Comparando-se TAXA DU / RAV com a TAXA FIXA, considerando o valor exemplificativo de R\$10/serviço, tem-se o cenário abaixo:

Valor estimado (R\$/ano)	Quantidade Bilhetes/ano
3.000.000,00	957

Taxa DU ou RAV: 10% (Atual)	R\$ 300.000,00
Taxa FIXA por serviço (R\$ 10/serviço) (*exemplo)	R\$ 9.570,00
Redução de gastos	R\$ 290.430,00



5.4.3 Observa-se pelo gráfico acima, que utilizando a taxa fixa por serviço, há uma redução de gastos significativa nos valores pagos à agência. Portanto, conclui-se que a escolha desse tipo de remuneração é mais vantajosa para a Administração Pública. Destaca-se que tal taxa fixa pode ser R\$ 0,00 (zero), fato bastante corriqueiro na Administração Pública conforme tabela abaixo:

Instituição	Modo de remuneração das agências	Valor	Contrato
TJMG	Taxa FIXA	R\$ 0,00 / serviço	Nº 008/2022
TCU	Taxa FIXA	R\$ 0,00 / serviço	Nº 029/2022
SENADO	Taxa FIXA	R\$ 0,00 / serviço	Nº 0163/2022
TRF1 – AM	Taxa FIXA	R\$ 0,01 / serviço	Nº 11124116

5.4.4 Como observado na tabela acima, várias instituições públicas contratam pagando uma taxa fixa por serviço da agência que chega a ser R\$ 0,00 (zero). Isso acontece pelo fato das agências de viagens serem remuneradas diretamente pelas empresas aéreas de modo não transparente para a Administração Pública. Para aclarar tal informação, analisou-se a jurisprudência do TCU, traçou-se a linha do tempo das principais normas e decisões sobre o tema:



5.4.5 Consoante jurisprudência consolidada do TCU citada acima, observa-se que:

- Não é recomendada a adoção de taxa DU/RAV, visto que estas são em percentual do valor da passagem, e isso estimularia as contratadas a não oferecer as passagens mais baratas.
- Além da remuneração paga pelo consumidor, as agências de viagem auferem lucro diretamente das empresas aéreas ("OVER"). Tal remuneração gira entre 3 a 5% do valor das passagens vendidas pela agência.
- Como não há transparência nesse valor pago, a Corte de Contas recomenda que os pagamentos sejam condicionados "a apresentação mensal das faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens aéreas compradas pelo órgão".

5.4.6 Diante todo o exposto, verifica-se que a solução que melhor atende à necessidade do TJAM é a contratação de empresa especializada (agência de viagens) a ser remunerada por TAXA FIXA por serviço.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1 Consiste na contratação de **empresa especializada** para prestação de serviços de cotação, reserva, emissão, marcação, remarcação e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais.

6.2 A CONTRATADA deverá manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, por mensagem, 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.

6.3 Fornecer ferramenta **“online”** de autoagendamento (**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 pela CONTRATANTE, com fluxo online de aprovação e relatórios gerenciais das atividades, incluindo as funcionalidades de self-booking e selfticket;

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 2 (dois) dias úteis contado do início da prestação dos serviços, 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 da 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;

l) Oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, família de tarifa e valores;

m) Efetuar reserva de assentos;

n) Permitir a definição de, pelo menos, três 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 (**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;

6.4 A CONTRATADA deverá informar ao TJAM, imediatamente e por escrito através de e-mail a ser fornecido pela CONTRATANTE, sempre que houver alteração de preço de tarifa.

6.5 Nos serviços supracitados encontram-se a possibilidade de cancelamento sem ônus para a CONTRATANTE;

6.6 Os bilhetes serão solicitados através de formulário de requisição, e-mail, telefone ou reserva no sistema da CONTRATADA.

6.7 A empresa CONTRATADA deverá assessorar a CONTRATANTE para a adequada definição do melhor roteiro, tarifas, horários e frequência de voos;

6.8 **Apresentar, juntamente com a fatura mensal, as faturas emitidas pelas companhias aéreas, para conferência dos valores efetivamente cobrados.** No caso de empresa “consolidadora”, apresentar as faturas emitidas pelas companhias aéreas à empresa “consolidadora”.

6.9 O pagamento da fatura do mês de referência ficará condicionado à apresentação da fatura emitida pelas companhias aéreas/consolidadora;

6.10 **Reembolsar em até 60 (sessenta) dias**, ao TJAM, o valor das passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas durante o período de sua validade, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, independente da vigência do Contrato;

6.11 **Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, declarações emitidas pelas principais companhias aéreas nacionais 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 e encontra-se em situação regular perante as mesmas, visando comprovar a capacidade de emissão de passagens nas principais companhias aéreas.**

a) 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.

6.12 Demais especificações serão detalhadas no Termo de Referência.

7. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

Na presente demanda, não é vislumbrado, no momento, motivações para a adoção do parcelamento do objeto.

8. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Por se tratar de serviço essencial ao desempenho das atividades do TJAM, pretende-se alcançar benefícios diretos e indiretos com a contratação, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. Importante destacar, também, que a contratação busca dar continuidade à prestação dos serviços cujo objetivo é a locomoção de desembargadores, magistrados, servidores e demais pessoas autorizadas no regular cumprimento da missão institucional deste Poder.

9. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

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

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

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

11. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução descrita no item 6, mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

(assinado eletronicamente)

Thiago Lima dos Santos
Diretor da Divisão de Compras e Operações

Djalma Takeshi Souza Ishizawa
Servidor



Documento assinado eletronicamente por **Djalma Takeshi Souza Ishizawa, Servidor**, em 21/08/2023, às 15:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO LIMA DOS SANTOS, Diretor(a)**, em 23/08/2023, às 10:44, 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?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1148176** e o código CRC **D9521B2B**.