



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

Secretaria da Casa Civil - Subchefia Administrativa

Departamento de Compras e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1.1. Prestação de serviços de agenciamento, reserva, emissão, remarcação, alteração e fornecimento de passagens aéreas, nacionais, internacionais, em viagens a serviços, e eventos específicos, para a Secretaria da Casa Civil e Gabinete do Governador.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A necessidade contínua deste Órgão na locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins a que se destinam a amplitude das atividades voltadas ao atendimento do interesse público. Justifica-se a concentração das demandas em uma operadora como única forma de padronizar a prestação dos serviços proporcionando a celeridade, maior controle de gastos e a transparência na gestão.
- 2.2. Considerando que o atual contrato terá vencimento em julho de 2024, a situação justifica a necessidade de uma nova contratação para dar continuidade às demandas da Secretaria e do Gabinete.

3. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 3.1. Manter serviço de plantão de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana, disponibilizando para o Órgão contratante plantão de telefones fixos e celulares.

4. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Reserva e fornecimento de bilhete de passagem aérea mediante o recebimento de solicitação via sistema informatizado ou, excepcionalmente, via entrega de requisição de passagem devidamente assinada pelo ordenador de despesa ou servidor competente, indicado pelo contratante.
- 4.2. Disponibilização durante toda a execução do contrato, dos bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais, com os menores preços

Rua Duque de Caxias, 1005- Telefone: (51)310-4421
CEP 90010-905 Porto Alegre/RS – <http://www.casacivil.rs.gov.br>



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

disponíveis no momento da aquisição, informando ao Órgão contratante todas as opções de voos que atendam à solicitação enviada.

- 4.3. Contato com o contratante sobre quaisquer assuntos relativos à prestação dos serviços contratados sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência de cada caso.

5. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Será mantido serviço para atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana, via sistema eletrônico conforme o previsto no item 7 e disponibilizado atendimento através de telefones fixos e celulares.
- 5.2. Será prestada informação ao contratante sobre as opções e roteiros, horários, tarifas, promoções, frequências de voos (partida/chegada) e outros.
- 5.3. Serão efetuadas, reservas, marcações, remarcações, cancelamentos e créditos de passagens aéreas para o contratante, utilizando, prioritariamente, as tarifas mais econômicas.
- 5.4. Deverá ser efetuada tempestivamente a correção das deficiências apontadas pelo contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens aéreas.
- 5.5. O bilhete de passagem aérea não utilizado deverá ser substituído por outro, com novo itinerário ou desdobramento, quando solicitado pelo contratante.
- 5.6. O prazo de envio, pelo contratado, de todas as opções de voos disponíveis deverá ser de até 02 (duas) horas no caso de passagens nacionais e até 03 (três) horas no caso de passagens internacionais, após solicitação.
- 5.7. O prazo de emissão de passagem aérea, pelo contratado, após a autorização do responsável (ordenador de despesa) do contratante, deverá ser de até 02 (duas) horas em passagens nacionais de até 03 (três) horas em passagens internacionais.
- 5.8. Deverá ser providenciado o embarque do passageiro, caso haja algum problema com o bilhete fornecido pelo contratado.
- 5.9. Será dado suporte ao *check in* dos passageiros em qualquer aeroporto, quando necessário e se solicitado.
- 5.10. Será providenciado junto à companhia aérea o endosso de bilhetes aéreos, quando necessário.

Rua Duque de Caxias, 1005- Telefone: (51)310-4421
CEP 90010-905 Porto Alegre/RS – <http://www.casacivil.rs.gov.br>



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

- 5.11. Deverá ser dada assistência ao passageiro em casos como cancelamento, atraso ou *overbooking* de voo e outros problemas ou dúvidas durante o embarque.
- 5.12. O contratado deverá providenciar junto à companhia aérea as condições necessárias para o transporte de passageiro em condições especiais de saúde como, por exemplo, o uso de oxigênio, de macas e outros, quando o passageiro apresentar laudo médico comprovando a necessidade e, neste, constarem as especificações de uso de modo a permitir as condições normais de operação da aeronave, de acordo com os procedimentos estabelecidos pelas companhias aéreas para esse tipo de serviço.
- 5.13. Será designado pessoal qualificado e em número suficiente para a execução dos serviços contratados.

6. INFORMAÇÕES RELAVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. A estimativa de consumo é de até 450 (quatrocentos e cinquenta) transações anuais.
- 6.2. O quantitativo informado no item 6.1 não indica compromisso futuro para a Administração, pois o serviço será prestado mediante demanda de acordo com a necessidade do Órgão contratante, somando-se a isto a conjuntura econômica e financeira da Secretaria da Casa Civil e Gabinete do Governador
- 6.3. Demais informações relativas à forma de pagamento constam na CGL 18.1 da Folha de Dados.

7. FORNECIMENTO DO SISTEMA

- 7.1. Para prestação do serviço deverá ser utilizado sistema eletrônico de gestão de viagens próprio do contratado, o qual deverá ser a principal ferramenta de comunicação entre as partes, sem que isso importe custo extra ao contratante.
- 7.2. O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá estar apto à operacionalização no momento da assinatura do contrato.
- 7.3. O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá atender os seguintes requisitos:
- a) Utilizar a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso para cada usuário;

Rua Duque de Caxias, 1005- Telefone: (51)310-4421
CEP 90010-905 Porto Alegre/RS – <http://www.casacivil.rs.gov.br>



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

- b) Conter área de cadastro do Órgão e usuários do sistema, companhias aéreas e passageiros, para que estas informações não necessitem ser repetidas a cada nova solicitação.
- c) Permitira a criação de perfis independentes de solicitante, autorizador e controlador para os usuários do contratante, possibilitando o cadastro de mais de um usuário por perfil, além do perfil de usuário Agência da contratada:
 - I. **Solicitante:** usuário ou designado pelo contratante, com atribuição exclusiva de solicitar a cotação e reserva de bilhetes e, após a devida autorização, a emissão, marcação, alteração, remarcação e cancelamento de bilhetes;
 - II. **Autorizador:** usuário designado pelo contratante, com atribuição de autorizar ou não a emissão, marcação, alteração, remarcação ou cancelamento dos bilhetes solicitados;
 - III. **Controlador:** usuário com atribuição de acompanhar a execução do contrato, devendo ter acesso a todos os registros do sistema dentro da unidade contratante;
 - IV. **Agência:** usuário funcionário da contratada, com atribuição de efetuar o atendimento ao contratante;
- d) Permitir a solicitação de cotação das passagens pelos usuários solicitantes que preencherão os campos relativos à identificação do passageiro, itinerário, data e horário da partida e do retorno, horário de compromisso e motivo da viagem;
- e) Apresentar aos usuários todas as opções para o trecho e o dia solicitados, destacando a opção mais barata; no caso de a reserva efetuada pelo usuário não ser a tarifa mais barata, o sistema deverá permitir a inclusão de justificativa da escolha feita, sendo responsabilidade do usuário este procedimento.
- f) Disponibilizar, no mínimo, os seguintes itens a serem informados na resposta ao serviço de serva de passagem: nome do passageiro, da empresa de transportes, itinerário com escalas e conexões, dia e hora da viagem, motivo da viagem, código da reserva, número da poltrona, valor da passagem incluindo taxa de embarque, valor total dos benefícios e o valor por transação;
- g) Permitir ao usuário autorizador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

- h) Permitir que os autorizadores e solicitantes, em diferentes níveis de acesso, possam acompanhar o fluxo do processo de aquisição das passagens;
- i) Dispor de mecanismos de segurança, que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, mantendo sigilo sobre dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados;
- j) Estar disponível para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana;
 - j.1) em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por e-mail, e emissões com formulário específico;
 - j.2) demonstrar o ressarcimento das multas e taxas comprovadamente cobradas pelas empresas aéreas pelos bilhetes emitidos e não utilizados pelo Órgão contratante.

8. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

- 8.1. Conforme informações da Folha de Dados (CGL 21.1).