



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Contratação de prestação de serviços de agenciamento, reserva, emissão, remarcação, alteração e fornecimento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, em viagens a serviço e eventos específicos, para a Secretaria da Segurança Pública – SSP/RS.

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021, **podendo ser rescindido antecipadamente, quando da conclusão do processo licitatório que se encontra em tramitação através do processo administrativo nº 24/1300-0006799-6.**

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Considerando-se a amplitude de suas atividades voltadas ao atendimento do interesse público, se afigura a necessidade contínua da Secretaria da Segurança Pública – SSP/RS de locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins a que se destina. Aliado a este fato, justifica-se a concentração das demandas em uma operadora como única forma de padronizar a prestação dos serviços, proporcionar celeridade, maior controle de gastos e transparência na gestão.

2.2. O atual contrato firmado com a empresa Ecos Turismo LTDA, oriundo do pregão eletrônico nº 0147/2019 e formalizado através do processo administrativo nº 19/1200-0001160-0, não permite novos aditivos de renovação, tendo em vista ter atingido o prazo máximo de 60 (sessenta) meses de vigência contratual.

3. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

4. DESCRIÇÃO OS 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

4.2. Disponibilização, durante toda a execução do contrato, dos bilhetes de passagens aéreas, nacionais e internacionais, com os menores preços disponíveis no momento da aquisição, informando ao 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.

4.4. Deverão ser seguidas as normas e procedimentos, estabelecidos em conjunto com o CONTRATANTE, para o fluxo operacional da prestação dos serviços.

5. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Deverá ser mantido serviço para atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, via sistema eletrônico, conforme previsto no item 7, e disponibilizando atendimento através de telefones fixos e celulares.

5.2. Será prestada informação ao CONTRATANTE sobre as opções de 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 despesas) do CONTRATANTE, deverá ser de até 02 (duas) horas em passagens nacionais e 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.

5.11. Deverá ser dada assistência ao passageiro em casos como cancelamento, atraso ou *overbooking* do voo e outros problemas ou dúvidas durante o embarque.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

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 RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

6.1. A estimativa de consumo é de em torno de 200 (duzentas) transações anuais e o **valor total anual estimado** a ser dispendido pelo CONTRATANTE com o objeto desta dispensa de licitação é de **R\$ 638.018,00** (seiscentos e trinta e oito mil e dezoito reais), podendo variar conforme demanda.

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 as necessidades do CONTRATANTE, somando-se a isto a conjuntura econômica e financeira do Estado.

6.3. O desconto será aplicado sobre as tarifas de passagem aérea nacional ou internacional emitidas, inclusive sobre as tarifas promocionais e reduzidas disponíveis no momento da compra, com isenção total da taxa de serviço.

6.4. Deverão ser repassadas ao CONTRATANTE todas as vantagens referentes aos descontos nas tarifas acordadas que forem negociadas com as companhias aéreas, bem como eventuais descontos recebidos nas taxas de embarque, marcação de assentos e despachos de bagagens.

6.5. Os valores correspondentes às tarifas de passagem aérea serão pagos em moeda nacional, aplicando-se o desconto auferido.

6.6. Serão obedecidas as “Condições Gerais de Transporte”, em consonância com a Portaria nº 676/GC-5, de 13/11/2000, do Comando da Aeronáutica.

6.7. As passagens aéreas nacionais e internacionais e suas respectivas transações serão pagas na seguinte forma:

6.7.1. a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura protocolada do 1º (primeiro) ao 15º (décimo quinto) dia de cada mês terá seu vencimento no último dia do mês corrente;

6.7.2. a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura protocolada do 16º (décimo sexto) ao 31º (trigésimo primeiro) dia de cada mês tendo seu vencimento no dia 15 (quinze) do mês subsequente;

6.7.3. o valor referente ao fornecimento de serviço de oxigênio, necessário ao transporte de passageiro que necessite desse recurso, conforme previsto no item 5.12 do Termo de Referência, será pago conforme taxa de serviço estabelecida pela companhia aérea, devendo o faturamento obedecer as mesmas regras dos itens 6.7.1 e 6.7.2;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

6.7.4. a CONTRATADA se obriga a repassar ao CONTRATANTE o valor de todos os benefícios, tais como comissões, descontos, taxas ou qualquer remuneração, repassados pelas companhias aéreas, relativas ao fornecimento das passagens, devendo comprovar documentalmente o montante desses benefícios;

6.7.5. Entende-se por passagem aérea doméstica os voos entre cidades do Brasil;

6.7.6. O valor a ser pago pelo CONTRATANTE por cada bilhete emitido será o valor da passagem aérea subtraído o valor dos benefícios concedidos à CONTRATADA pela empresa aérea, desse resultado diminui-se o Valor de Desconto, e após é acrescido do valor da Taxa de Embarque, que pode ser calculado utilizando-se da seguinte fórmula:

$$VF = [(VP - VB) - VD] + TE,$$

onde:

VF = Valor da Fatura (valor a ser pago);

VP = Valor da Passagem Aérea;

VB = Valor do Benefício pago ou concedido pela companhia aérea ao CONTRATADO, conforme item 6.7.5;

TE = Valor da Taxa de Embarque; e

VD = Valor de Desconto (%).

6.7.6. o valor da passagem aérea será aquele ofertado pela companhia aérea (inclusive com os descontos promocionais) para o trecho, dia e horário escolhidos;

6.7.7. no caso de bilhetes emitidos e não utilizados, o valor a ser pago pelo CONTRATANTE será apenas o correspondente às multas e taxas comprovadamente cobradas pela empresa aérea.

6.7.8. Deverão ser apresentadas ao CONTRATANTE, mês a mês, cópia das faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens aéreas adquiridas pelo CONTRATADO.

7. FORNECIMENTO DE SISTEMA

7.1. Para a 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 aos seguintes requisitos:

a) utilizar a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso para cada usuário;

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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

c) permitir 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 e por contratante, 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 de cada 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 do 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 reserva de passagem: nome do passageiro, da empresa de transporte, 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 valor por transação;

g) permitir ao usuário autorizador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem;

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) demonstrar o ressarcimento das multas e taxas comprovadamente cobradas pelas empresas aéreas pelos bilhetes emitidos e não utilizados pelo órgão CONTRATANTE;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

8.2. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

8.1. Apresentar ao CONTRATANTE, mês a mês, cópia das faturas emitidas pelas companhias aéreas referentes às passagens aéreas adquiridas pelo CONTRATADO.

8.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE os seguintes relatórios, preferencialmente de forma *on-line* via sistema:

I. relatório de acompanhamento financeiro informando a data da emissão das passagens, o nome dos passageiros, a empresa de transporte, o trecho e o valor;

II. relatórios individuais e gerais contendo a quantidade e gastos com passagens por órgão e por viajante; por empresas de transporte; por trechos; por valores pagos por trecho; frequência da não utilização de bilhetes (cancelamentos);

III. relatório mensal com os cancelamentos e remarcações de bilhetes, com demonstrativo de cálculo dos valores;

IV. relatório de faturamento, informando o quantitativo a ser pago e descrição dos bilhetes comprados, cancelados e remarcados, por órgão;

V. relatório de aquisição de passagens aéreas por companhias aéreas;

VI. relatório contendo o quantitativo das transações efetuadas mensalmente por CONTRATANTE;

8.3. Os relatórios, quando não emitidos via *on-line* pelo sistema, deverão ser enviados sistematicamente ao requerente autorizado pelo CONTRATANTE uma vez por mês até o 5º (quinto) dia útil subsequente da utilização do sistema ou eventualmente a critério do CONTRATANTE, sendo que neste caso, o relatório deverá ser disponibilizado em no máximo 02 (duas) horas.

8.4. A critério do CONTRATANTE, poderão ser dispensados os relatórios ou agrupados.

8.5. Sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA apresentar 03 (três) orçamentos referentes ao seguro viagem, o qual será adquirido pelo fornecedor em conjunto com a passagem aérea para posterior ressarcimento.

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

9.2. Será solicitada Garantia de Cumprimento do Contrato.

9.3. Cumprir todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS**

10. DO RECURSO FINANCEIRO

10.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

Unidade Orçamentária: 12.60

Recurso: 8008

Atividade/Projeto: 8018.0001

Natureza da Despesa: 3.3.90.33.3304