



24130000067996



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

SUBSECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DE LICITAÇÕES
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. 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 Administração Pública Direta, autárquica e fundacional.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A necessidade contínua da Administração Pública Estadual de locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins a que se destinam os seus órgãos e entidades, considerando a amplitude de suas atividades voltadas ao atendimento do interesse público. 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 objeto do procedimento foi provocado a partir do expediente administrativo nº 24/1300-0006799-6, o qual destaca que a Ata de Registro de Preços 315/2024 (expediente PROA 23/1300-0007811-9), relativa ao objeto em questão e atualmente vigente possui término previsto para 20.02.25 e 41 unidades participantes – porém, nem todos os órgãos realizaram a adequada requisição de previsão, tendo interpretado de forma equivocada o comunicado nº 165/2023 e estimado a necessidade de contratação, e não de transações aéreas necessárias pelo o prazo de 01 (um) ano.

2.3. Assim, considerando que diversas Secretarias estaduais, com demanda significativa de transações aéreas, não efetuaram suas requisições de previsões a tempo no sistema GCE, deixando de integrar referida Ata e que ela não possui previsão de adesão, impedindo que os órgãos que não realizaram previsão de quantitativo, ou o efetuaram em número inferior à sua real necessidade, não consigam utilizar da ARP, a situação justifica a importância e necessidade de nova



24130000067996



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

contratação.

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 órgão contratante plantão de telefones fixos e celulares.

4. DESCRIÇÃO DOS 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 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.

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. Será mantido serviço para atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana, via sistema eletrônico conforme previsto no item 10 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.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

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.

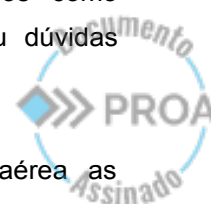
5.8. Deverá ser providenciado o embarque do passageiro, caso haja algum problema com o bilhete fornecido pelo contratado.

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.

5.12. O contratado deverá providenciar junto à companhia aérea as





24130000067996



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

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. O contratado será convocado para firmar contrato individuais com todos os **órgãos indicados no Anexo I deste Termo de Referência.**

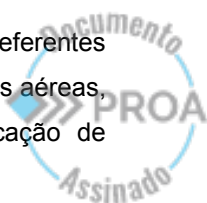
6.2. Os valores **indicados no referido anexo** correspondem ao total **estimado** a ser dispendido pela Administração com o objeto da licitação pela duração inicial do contrato (2 anos), podendo variar conforme demanda.

6.2.1. O vencedor da licitação será gradativamente convocado para assinar os contratos individuais pelo prazo de até 1 ano após a homologação da licitação.

6.3. O quantitativo informado no item 6.2 não indica compromisso futuro para a Administração, pois o serviço será prestado mediante demanda de acordo com as necessidades dos órgãos contratantes, somando-se a isto a conjuntura econômica e financeira do Estado.

6.4. 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.

6.5. 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.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

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

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

6.8. Demais informações relativas à forma de pagamento constam na CGL 18.1 da Folha de Dados.

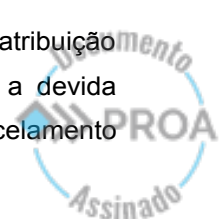
7. FORNECIMENTO DE SISTEMA

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 dos órgãos e usuários do sistema, companhias aéreas e passageiros, para que estas informações não necessitem ser repetidas a cada nova solicitação.
- c) permitir a criação de perfis independentes de solicitante, autorizador e controlador para os usuários do contratante e do gestor da ata, 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;





24130000067996



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

- 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





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

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.

8. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

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





24130000067996

Nome do documento: Termo de Referencia Passagens Aereas 2025 versao ajustada 04_07.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Rafael Moreira Danelon

SPGG / DEPLAN/CELIC / 4859880

07/07/2025 10:13:30

