



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

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 e internacionais, em viagens a serviço e eventos específicos, para a **Secretaria Estadual da Saúde**.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A necessidade contínua deste Órgão na locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins relacionados às atividades da saúde pública. Justifica-se a concentração das demandas em uma operadora como forma de padronizar a prestação dos serviços, proporcionando celeridade, maior controle de gastos e transparência na gestão.
- 2.2. Considerando o vencimento do contrato atual, justifica-se a necessidade de nova contratação para dar continuidade às demandas da Secretaria.

3. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 3.1. Manter serviço de plantão de atendimento 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, com disponibilidade de telefones fixos e celulares.

4. DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Reserva e fornecimento de bilhetes mediante solicitação via sistema informatizado ou, excepcionalmente, por requisição assinada pelo ordenador de despesa ou servidor competente.





- 4.2. Disponibilização de bilhetes com os menores preços disponíveis no momento da aquisição, informando todas as opções de voos que atendam à solicitação.
- 4.3. Contato com o contratante sempre por escrito, salvo casos urgentes.

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 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.





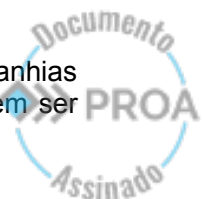
- 5.10. Será providenciado junto à companhia aérea o endosso de bilhetes aéreos, quando necessário.
- 5.11. Deverá ser dada assistência ao passageiro em casos como cancelamento, atraso ou overbooking de voo e outros problemas ou dúvidas durante o embarque.
- 5.12. O contratado deverá providenciar junto 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 PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. Estimativa de até 600 transações anuais.
- 6.2. O quantitativo não representa compromisso futuro, sendo o serviço prestado conforme demanda e conjuntura econômica da Secretaria Estadual da Saúde.

7. FORNECIMENTO DO SISTEMA

- 7.1. Sistema eletrônico de gestão de viagens próprio do contratado, com acesso via internet, perfis de usuários (solicitante, autorizador, controlador e agência), segurança da informação, disponibilidade 24h e ressarcimento de multas por bilhetes não utilizados.
- 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;
 - 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;





25200001140174

c) Permitirá 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
- II. Autorizador
- III. Controlador
- IV. Agência

d) Permitir a solicitação de cotação das passagens pelos usuários solicitantes;

e) Apresentar todas as opções para o trecho e o dia solicitados, destacando a opção mais barata;

f) Disponibilizar os seguintes itens na resposta ao serviço de reserva de passagem;

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 acompanhem o fluxo do processo de aquisição;

i) Dispor de mecanismos de segurança;

j) Estar disponível para acesso 24 horas por dia, sete dias por semana;

j.1) Em caso de indisponibilidade temporária, permitir reservas por e-mail;

j.2) Demonstrar o ressarcimento de multas e taxas cobradas por bilhetes não utilizados.

8. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

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





25200001140174

Nome do documento: TR SES - PASSAGENS.docx

Documento assinado por

Matheus Sodré Pommer

Órgão/Grupo/Matrícula

SES / DA-DA-DSA / 4802918

Data

29/08/2025 16:32:46

