



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

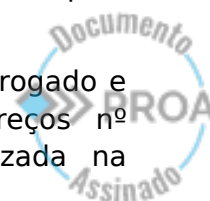
Prestação de serviços de agenciamento, reserva, emissão, remarcação, alteração e fornecimento de passagens aéreas, nacionais e internacionais, em viagens a serviço e eventos específicos, para a Secretaria da Agricultura, Pecuária, Produção Sustentável e Irrigação - Seapi.

2. JUSTIFICATIVA

A necessidade contínua da Seapi para locomoção de pessoal via transporte aéreo para os mais diversos fins a que se destinam os servidores dos 07 (sete) departamentos da Secretaria somados ainda ao Gabinete do Secretário, evidencia 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.

O objeto do procedimento foi provocado a partir do expediente administrativo nº 24/1500-0018646-9, onde fora identificada pela Procuradoria Jurídica Setorial PGE a impossibilidade de prorrogação de prazo do instrumento contratual que venceu e era até então firmado com a empresa Camboatás Turismo Ltda o qual entendíamos, seguindo entendimento que havia sido consolidado no âmbito da Administração e corroborado pela Celic em consulta informal, que se tratava de contrato por escopo, ou seja, se somente se extingue quando exaurida a cota contratada, entendimento este que foi totalmente desconstruído pelo Parecer PGE nº 21.394/25.

Considerando que o instrumento contratual não poderá ser prorrogado e considerando que o pregão eletrônico para registro de preços nº 9296/2025 que trata da contratação de empresa especializada na





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

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 toda a Administração Direta, Autarquias e Fundações, junto ao qual a Seapi indicou a previsão de cota de 80 (oitenta) passagens aéreas se encontra atualmente suspenso, entende-se de grande importância a contratação emergencial sob pena de prejuízos às atividades finalísticas da secretaria.

3. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo desta contratação será de um ano, improrrogável, devendo ser imediatamente rescindida assim que for homologada a licitação PE nº 9296/2025 que está sendo conduzida pela Celic.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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.

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.





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

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.

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

6. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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.

Será prestada informação ao contratante sobre as opções de roteiros, horários, tarifas, promoções, frequências de voos (partida/chegada) e outros.

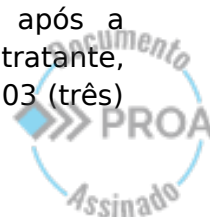
Serão efetuadas reservas, marcações, remarcações, cancelamentos e créditos de passagens aéreas para o contratante, utilizando, prioritariamente, as tarifas mais econômicas.

Deverá ser efetuada tempestivamente a correção das deficiências apontadas pelo contratante, com relação ao fornecimento de bilhetes de passagens aéreas.

O bilhete de passagem aérea não utilizado deverá ser substituído por outro, com novo itinerário ou desdobramento, quando solicitado pelo contratante.

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.

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.





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

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

Será dado suporte ao check in dos passageiros em qualquer aeroporto, quando necessário e se solicitado.

Será providenciado junto à companhia aérea o endosso de bilhetes aéreos, quando necessário.

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

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.

Será designado pessoal qualificado e em número suficiente para a execução dos serviços contratados.

7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

A estimativa de consumo é de até 50 (cinquenta) transações. Assim que homologado resultado do Pregão Eletrônico nº 9296/2025, esta contratação deverá ser rescindida.

Todos os valores resultantes de passagens aéreas emitidas durante o período desta contratação emergencial serão devidamente quitados perante a empresa vencedora, previamente ao encerramento do contrato.

8. FORNECIMENTO DE SISTEMA





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

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.

O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá estar apto à operacionalização no momento da assinatura da ata de registro de preços.

O sistema eletrônico de gestão de viagens deverá atender aos seguintes requisitos:

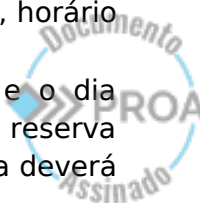
- utilizar a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas individuais de acesso para cada usuário;
- conter área de cadastro dos órgãos e usuários do sistema, companhias aéreas e passageiros, para que estas informações não necessitem ser repetidas a cada nova solicitação.
- permitir 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:

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;

Autorizador - usuário designado pelo contratante, com atribuição de autorizar ou não a emissão, marcação, alteração, remarcação ou cancelamento dos bilhetes solicitados;

Agência - usuário funcionário da contratada, com atribuição de efetuar o atendimento ao contratante;

- 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;
- 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





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

permitir a inclusão de justificativa da escolha feita, sendo responsabilidade do usuário este procedimento;

- 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;
- permitir ao usuário autorizador visualizar os dados do passageiro e o total das despesas relacionadas com a viagem;
- permitir que os autorizadores e solicitantes, em diferentes níveis de acesso, possam acompanhar o fluxo do processo de aquisição das passagens;
- 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;
- estar disponível para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os sete dias da semana;
- em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas poderão ser requisitadas por e-mail, e emissões com formulário específico;
- demonstrar o ressarcimento das multas e taxas comprovadamente cobradas pelas empresas aéreas pelos bilhetes emitidos e não utilizados pelo órgão contratante.

9. FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS

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





**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA,
PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

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;

Márcia Rochele dos Santos Schroeder
Diretora Administrativa
ID 3046273/02





25150000270554

Nome do documento: TERMO DE REFERENCIA.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Márcia Rochele dos Santos Schroeder

SEAPI / DA / 304627302

22/08/2025 20:10:39

