



## GESTÃO DE PASSAGENS AÉREAS

---

Este material foi desenvolvido pela Subgerência de Serviços Corporativos – SUCOR, com vistas à auxiliar os órgãos na Gestão/Fiscalização dos contratos de Aquisição de Bilhetes Aéreos, no âmbito do Poder Executivo do Governo do Estado do Espírito Santo, com foco nos contratos oriundos da ARP SEGER nº 001/2024.

### Sumário

1. Por que gerenciar a aquisição de passagens aéreas?.....	3
2. De contrato corporativo à ARP – Quais as mudanças para os órgãos e para a SEGER? .....	3
2.1. O que é de responsabilidade do órgão? .....	3
2.2. O que é de responsabilidade da SEGER? .....	4
3. Legislação estadual e demais normativos de passagens aéreas vigentes .....	4
4. Portal de Serviços Corporativos – Por que é importante? .....	6
5. Qual a responsabilidade do Ordenador de Despesas? .....	6
6. O que preciso saber para ser Gestor e/ou Fiscal de um contrato de passagens aéreas? .....	8
6.1. Qual o papel do Gestor e do Fiscal dos contratos de passagens aéreas? .....	8
6.2. Na ponta da língua: Documentos que norteiam a contratação – ARP, Edital, Termo de Referência, Contrato .....	9
7. A importância dos Relatórios Gerenciais.....	10
8. Antecedência de passagens – a importância do planejamento .....	10
9. Bagagens.....	11
10. Critério de compra: melhor preço? .....	12
11. Passagens internacionais – Seguro Viagem Obrigatório .....	12
12. Quem pode comprar passagens e qual o papel de cada um no ato de compra .....	12
12.1. A importância dos Níveis de aprovação no sistema: .....	13
13. Gestor no contrato x Gestor no sistema .....	13
14. Acordos corporativos .....	13
15. Posso comprar passagens fora do sistema? Quais as possíveis imputações legais para a empresa e para o órgão? .....	14
16. Classificação de passageiros .....	14



<b>17. Cancelamento e Reembolso de bilhetes .....</b>	<b>14</b>
<b>17.1. Cancelamento sem ônus ao passageiro – Art. 11 da Res. 400 da ANAC.....</b>	<b>15</b>
<b>18. Formulário de Monitoramento de Execução dos Serviços .....</b>	<b>16</b>
<b>19. Avaliação de Desempenho Quadrimestral .....</b>	<b>17</b>
<b>20. Treinamentos de sistema (reserva e gestão): Quem pode fazer? Qual a frequência? .....</b>	<b>17</b>
<b>21. O que fazer em caso de identificação de irregularidade, não conformidade ou anomalia na execução do contrato?.....</b>	<b>18</b>
<b>22. RESOLUÇÃO CONSECT N° 002/2024 – Repasse de indícios de fraude à Secont ES: .....</b>	<b>18</b>



## **1. Por que gerenciar a aquisição de passagens aéreas?**

---

Frederick W. Taylor, em seu livro *Princípios de Administração Científica*, define o conceito de GERENCIAMENTO como "prever e planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar", ou seja, Gerenciamento é um conjunto de processos e práticas que permitem que uma organização atinja seus objetivos de forma organizada e eficiente.

- Planejar, dirigir e controlar;
- Aplicar acertos principais para utilizar e maximizar os recursos humanos, informativos e financeiros de uma organização;
- Lidar com as pessoas e com as tarefas que elas devem realizar;
- Organizar processos;
- Controlar as finanças;
- Administrar os recursos humanos e materiais.

Tomando por base tais conceitos, enquanto servidores à frente dos contratos de aquisição de passagens, devemos cuidar da gestão e fiscalização desses contratos, a fim de que a execução dessas pactuações esteja, o mais fidedignamente possível, consonante com os termos definidos na contratação-mãe, no caso, a ARP SEGER 001/2024 - Webtrip - Passagens Aéreas, e em conformidade com as normativas e legislações vigentes aplicáveis.

## **2. De contrato corporativo à ARP – Quais as mudanças para os órgãos e para a SEGER?**

---

A mudança da modalidade contratual de Contrato Corporativo para o Sistema de Registro de Preços – SRP se deu devido ao desejo de que os órgãos tivessem mais autonomia na gestão das contratações, retirando assim a gestão contratual centralizada da SEGER, repassando-a aos órgãos partícipes/adesos. Entretanto, a SEGER continua atuando como gestora das Atas de Registro de Preços às quais os órgãos participam ou aderem, atuando em questões “macro”.

### **2.1. O que é de responsabilidade do órgão?**

---

É de responsabilidade dos órgãos as funções de Gerenciamento e de Fiscalização dos contratos.

Ao Gestor, compete acompanhar os aspectos administrativos do contrato. Já ao Fiscal, compete o acompanhamento da execução do objeto contratual, tendo por parâmetro os resultados previstos, visando à qualidade da prestação.

Ao Ordenador de Despesas, compete inicialmente a designação dos servidores que exercerão as funções de Gestor e Fiscal. É importante salientar que ao se designar um servidor há um repasse de atribuições e um compartilhamento de responsabilidade com ele, ou seja, cabe ao Ordenador acompanhar se os trabalhos desses servidores incumbidos dessas funções estão sendo feitos à contento e em conformidade com o previsto na contratação e na legislação, sob pena, inclusive, de ser solidariamente condenado caso apurada eventual irregularidade.

Além de ter que ser observado o disposto nas normativas estaduais que estabelecem o papel dos Gestores e Fiscais de contrato, também deve ser observado o que o Termo de Referência dispõe sobre tais papéis. Salienta-se também que os Atos de Designação disponíveis no Portal de Contratos da SEGER trazem um resumo das atribuições determinadas nas normativas estaduais para cada função.



Em resumo, cabe aos órgãos executar os contratos em conformidade com o previsto na contratação e na legislação vigente, bem como primar pelos princípios fundamentais da Administração Pública, dentre os quais se incluem a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência.

Na prática, o órgão é responsável pelos trâmites contratuais, tais como aditivos, apostilamentos, pagamentos, acompanhamento de saldo, fiscalização da execução do serviço, verificação e notificação de não conformidades e anomalias na execução, aplicação de sanções administrativas etc.

## 2.2. O que é de responsabilidade da SEGER?

---

À SEGER cabe realizar as contratações consideradas comuns para os órgãos e entidades do Poder Executivo, levando em consideração sempre que possível as particularidades de cada um daqueles, em conformidade com o Decreto nº 3609-R, de 09 de julho de 2014 e o Decreto nº 5307-R, de 15 de fevereiro de 2023. Com isso, os órgãos devem sempre optar por aderir à Contratações Corporativas oriundas da SEGER, salvo em casos em que não houver fornecimento de item/produto/serviço de necessidade do órgão/entidade ou em que for comprovada maior vantajosidade de se contratar fora.

Também cabe à SEGER a gestão da contratação em si, uma vez que nessa Secretaria estão os Gestores das Atas e as Comissões Gestoras das contratações. Isso implica que, em relação aos serviços ditos como “corporativos”, a SEGER deve ter acesso à execução dos objetos contratados nos órgãos, até mesmo dos que não participes/adesos, para fim de consolidação de dados visando elaboração de série histórica e melhoria da tomada de decisões.

Na prática, a SEGER age junto às contratadas e perante órgãos normativos e de controle quando há situações de desconformidade que afetam ou podem afetar o “todo” e quando o órgão já esgotou suas possibilidades junto à contratada na resolução de uma questão (nesse caso, é necessário que se acione a SEGER com as comprovações das tratativas).

## 3. Legislação estadual e demais normativos de passagens aéreas vigentes

---

É cediço que a esmerada fiscalização e gestão contratuais pressupõem a adequada ciência dos normativos que regem o objeto da contratação, assim como daqueles que estabelecem as regras gerais de atuação dos servidores designados como Fiscais e Gestores.

Dito isso, com vistas a facilitar a análise da legislação aplicável a cada pactuação corporativa firmada pelo Poder Público estadual, a SEGER disponibiliza em seu Portal de Serviços Corporativos as principais normas pertinentes, separadas por objeto contratual.

Especificamente no tocante aos contratos de passagens aéreas, quadra ressaltar os seguintes normativos:

Norma	Objeto/Pontos Relevantes
<b>Decreto Estadual nº 1337-R/2004</b>	Estabelece a obrigação de os órgãos tomarem providências para que sejam adquiridas passagens aéreas com tarifas promocionais ou reduzidas, e determina à SEPLOG (atual SEGER, conforme LC estadual 312/2005) a gestão do Sistema de Gerenciamento de Passagens Aéreas e Diárias.



<b>Portaria SEGER nº 10-R/2007</b>	<p>Traz orientações gerais quanto às normas e procedimentos a serem adotados para a solicitação, autorização e concessão de passagens aéreas, no âmbito do Governo do Estado do Espírito Santo.</p> <p><b>Obs:</b> Algumas disposições desta Portaria estão desatualizadas, como as disposições sobre diárias (regulamentadas em normativo próprio) e a menção ao Sistema Informatizado de Passagens Aéreas e Diárias – SIPAD. Sendo assim, até que seja aprovada sua atualização, há que se utilizar a norma com esmero, identificando o que continua ou não aplicável com base nos demais normativos vigentes.</p>
<b>Portaria nº 59-R/2009</b>	<p>Institui rotinas para a padronização e uniformização dos procedimentos de gestão dos contratos de prestação de serviços de agenciamento e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais. A norma determina, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• a necessidade de adquirir as passagens aéreas com <b>antecedência mínima de dias</b>, salvo justificativa;</li><li>• a obrigação de compra das passagens de <b>tarifa mais barata</b>, salvo justificativa;</li><li>• o <b>dever de o fiscal solicitar da contratada os relatórios operacionais e gerenciais</b> para subsidiar as atividades de acompanhamento e fiscalização de seu respectivo contrato;</li></ul> <p><b>Obs:</b> A Portaria nº 59-R/2009 foi alterada recentemente pela Portaria SEGER 022-R/2024, que fixou a antecedência de dias para compra das passagens em <b>14 (quatorze) dias corridos</b>.</p>
<b>Resolução ANAC nº 138/2010</b>	<p>Determina que o bilhete aéreo e pessoal e intransferível, e traz outras providências sobre as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.</p>
<b>Resolução ANAC nº 400/2016</b>	<p>Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.</p> <p>A norma rege diversas questões enfrentadas no cotidiano dos Gestores e Fiscais que atuam nos contratos de passagens aéreas. À título exemplificativo, dispõe sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Valores que compõem o bilhete aéreo;</li><li>• Regras de reembolsos/créditos;</li><li>• Regras de cancelamento de passagens, com e sem aplicação de multa;</li><li>• Disposições sobre bagagens;</li><li>• Atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição;</li><li>• Assistência material ao passageiro.</li></ul>
<b>Decreto Estadual 5545-R/2023</b>	<p>Dispõe sobre normas e procedimentos relativos à gestão de contratos administrativos no âmbito da Administração Pública estadual, no contexto da Lei federal nº 14.133/2021.</p> <p>Dentre outras regras, dispõe sobre as atribuições dos Gestores e Fiscais de contratos</p>



#### 4. Portal de Serviços Corporativos – Por que é importante?

---

Consoante explanado alhures, parcela significativa da legislação pertinente ao tema de passagens aéreas, bem como de gestão e fiscalização de contratos, encontra-se disponível no Portal de Serviços Corporativos da SEGER, acessado pelo link: <https://servicoscorporativos.es.gov.br/>.

O sítio eletrônico é subdividido tematicamente, a partir das contratações corporativas geridas pela SEGER, com atualização periódica. Atualmente, o Portal inclui as sessões de passagens aéreas, gestão de frota, telefonia, diárias, preço referencial e almoxarifado virtual, bem como link para acesso ao Portal de Contratos. Segue o layout atual dos itens dispostos no site:



Além da já citada legislação sobre cada tema, o sítio eletrônico contém diversos documentos voltados à auxiliar os Gestores e Fiscais de cada órgão e entidade a manter e aprimorar a governança de seus contratos. Sendo assim, encontram-se no Portal notas explicativas, notas técnicas, boletins informativos, comunicados, manuais, modelos de formulários usados nas contratações, relação de contatos dos prepostos das empresas contratadas e outros documentos relevantes.

#### 5. Qual a responsabilidade do Ordenador de Despesas?

---

Nos termos do § 1º do art. 80 do Decreto-Lei nº 200/1967, o Ordenador de Despesas “é toda e qualquer autoridade de cujos atos resultarem emissão de empenho, autorização de pagamento, suprimento ou dispêndio de recursos da União ou pela qual esta responda.”

Porém, muito mais do que apenas ordenar despesas como ato formal, tal agente público atua como gestor, devendo, antes de assinar os documentos geradores de despesas, analisar todo o conteúdo



envolvido na decisão que se está tomando, bem como os efeitos esperados com a realização do gasto público.<sup>1</sup>

Ademais, em consonância com o previsto nos arts. 7º e 117 da Lei 14.133/2021, assim como art. 6º do Decreto estadual 5545-R/2023, compõe o âmbito de deveres do Ordenador de Despesas a necessária designação de Fiscais e Gestores para as contratações dos órgãos e entidades onde atuam, delegando-lhes parte de sua própria competência.

Nesse respeito, os incisos do art. 7º da Lei 14.133/2021 preveem os requisitos para concretização da delegação, dentre os quais o inciso II, que determina a escolha dos delegatários dentre os servidores que “tenham atribuições relacionadas a licitações e contratos ou possuam formação compatível ou qualificação atestada por certificação profissional emitida por escola de governo criada e mantida pelo poder público”. Portanto, a Nova Lei de Licitações e Contratos dá ênfase à capacitação dos servidores para que exerçam suas atribuições adequadamente.

Dito isso, conforme jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União – TCU, a delegação de competência realizada pelo ordenador de despesas não importa em afastamento completo da responsabilidade da autoridade delegante, seja pela má escolha do agente delegado (*culpa in eligendo*), seja pelos atos praticados por seus subordinados, sobre os quais deverá manter vigilância constante (*culpa in vigilando*). É o que se observa pelos trechos dos julgados representativos a seguir:

**O entendimento do Tribunal é no sentido de que a atuação do ordenador de despesas no processo de pagamento não é meramente formal, pois a ele compete verificar todo o processo de dispêndio, acompanhando e fiscalizando a atuação de seus subordinados, incluindo o dever de verificar a legalidade e a legitimidade dos documentos geradores de despesa.** Ademais, além da assinatura do ordenador de despesas configurar autêntica instância de controle de gastos dos recursos públicos, ela tem por intuito obstar eventuais pagamentos irregulares.

[...]

**A função do ordenador de despesa não está adstrita ao simples acatamento ou acolhimento de demandas de outras instâncias administrativas, devendo funcionar também como instância de controle no sentido de verificar se os atos administrativos produzidos pelos agentes subordinados estavam em conformidade com ordem jurídica.** Essa é a jurisprudência do TCU, na linha dos Acórdãos 635/2017-Plenário, relator E. Ministro Aroldo Cedraz, 3004/2006, relator E. Ministro-Substituto Augusto Sherman Cavalcanti, 1568/2015-Segunda Câmara, relatora E. Ministra Ana Arraes, 1618/2011, relator E. Ministro-Substituto Marcos Bemquerer Costa. (Acórdão 1829/2024 – TCU – Plenário. Recurso de Reconsideração em Tomada de Contas Especial. Ministro-Relator: Walton Alencar Rodrigues. Sessão em: 04/09/2024). (*Grifou-se*)

---

A delegação de competência não implica delegação de responsabilidade, competindo ao delegante a fiscalização dos atos de seus subordinados, especialmente em situações nas quais, pela importância do objeto e pela materialidade dos recursos envolvidos, a necessidade de supervisão não pode ser subestimada.

(Acórdão 170/2018 – TCU – Plenário. Relatório de Auditoria. Fiscobras 2016. Ministro Relator Benjamin Zymler. Sessão em: 31/01/2018).

---

A autoridade delegante pode ser responsabilizada sempre que verificada: a) a fiscalização deficiente dos atos delegados, pela lesividade, materialidade, abrangência e caráter reiterado das falhas e pelo conhecimento efetivo ou potencial dos atos

---

<sup>1</sup> Acórdão 2597/2013 – TCU – Plenário. Recurso de Reconsideração em Tomada de Contas Especial. Ministro-Relator: Aroldo Cedraz. Brasília: TCU, 2013. Sessão em: 25/09/2013.





irregulares praticados (culpa *in vigilando*); ou b) a má escolha do agente delegado, comprovada circunstancialmente em cada situação analisada (culpa *in eligendo*). (Acórdão 8799/2019 – TCU – 1ª Câmara. Recurso de Reconsideração em Tomada de Contas Especial. Ministro-Relator Benjamin Zymler. Sessão em: 03/09/2019).

Finalmente, importa frisar que está disponível no site da SEGER as Normas de Procedimento SCL Nº 012 e 024, as quais dispõem sobre os procedimentos necessários para a designação de Gestor, Fiscal e Comissão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do instrumento contratual, no âmbito das Leis nº 8.666/93 e 14.133/2021, respectivamente. As citadas normas podem ser acessadas no link: <https://SEGER.es.gov.br/scl>.

## **6. O que preciso saber para ser Gestor e/ou Fiscal de um contrato de passagens aéreas?**

---

### **6.1. Qual o papel do Gestor e do Fiscal dos contratos de passagens aéreas?**

---

No âmbito das contratações firmadas sob a égide da Lei federal 8.666/93 (como é o caso da ARP 001-2024) e considerando o contexto específico da Administração Pública do Estado do Espírito Santo, as atribuições dos Gestores e Fiscais estão definidas em especial na Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 049-R/2010 e nos modelos dos Atos de Designação de ambos encontrados no Portal de Contratos<sup>2</sup>. Nesse respeito, os arts. 39 e 40 da citada Portaria determinam a necessária designação de um Gestor ou de uma Comissão Gestora para cada contrato, e facultativamente a designação do Fiscal. Além disso, o art. 42 prevê que, não sendo o caso de contrato gerenciado por comissão, é obrigatória a designação de um suplente do Gestor.

Por sua vez, sob o paradigma da Lei nº 14.133/2021 e tendo em vista o disposto no Decreto estadual 5545-R/2023, a legislação estadual tratou de detalhar, mediante o decreto em questão (especialmente em seus arts. 10 e 11), os papéis dos referidos agentes atuantes no Contrato.

Isso posto, verifica-se que os Gestores de contratos desempenham um papel fundamental na supervisão e na gestão eficiente dos contratos administrativos, assegurando que sejam cumpridos os seus termos e condições. Em suma, são responsáveis pelo acompanhamento dos aspectos administrativos do contrato, incluindo, dentre outras atribuições:

- a) acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado;
- b) manter controle atualizado dos saldos de empenho e pagamentos efetuados, bem como realizar o controle do valor e atualização das garantias;
- c) receber definitivamente o objeto contratual;
- d) providenciar, quando necessário, a formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes ou rescisões contratuais;
- e) orientar os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições; e
- f) subsidiar o ordenador de despesas na aplicação de penalidades advindas de inexecução parcial ou total do contrato, nos termos do regulamento estadual.

Por sua vez, aos Fiscais dos contratos compete o acompanhamento da execução do objeto contratual, tendo por parâmetro os resultados previstos, visando à qualidade da prestação. Isso inclui, por exemplo:

---

<sup>2</sup> Acessados em: <https://contratos.es.gov.br/gestao-de-contratos/fiscalizacao/gestor/ajuda>





- a) acompanhar a execução do objeto e o atendimento ao cronograma de execução do contrato, monitorando os prazos e condições de entrega;
- b) anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, e comunicar formalmente o contratado, em caso de descumprimento de cláusulas contratuais, para que este tome as providências cabíveis à regularização de faltas ou defeitos;
- c) examinar e conferir notas fiscais, faturas ou documentos equivalentes, formalizar o recebimento provisório do objeto contratual, e apurar a importância a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato e nos comprovantes de entrega do bem ou de efetiva prestação do serviço;
- d) aprovar a medição dos serviços efetivamente realizados em consonância com o previsto no contrato; e
- e) manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico das obras e serviços e, no caso de compras, da conformidade do material recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo.

É digno de nota que por ocasião da designação para exercer a competência de Gestor e/ou Fiscal, o servidor deverá assinar o Ato de Designação. Por meio deste, formaliza-se a designação, assim como são indicados os respectivos suplentes. No documento estarão dispostas as obrigações de cada um dos agentes públicos que atuam na respectiva contratação, inclusive sendo possível a divisão de competências entre os envolvidos, se for o caso.

Ademais, importante ressaltar que tendo em vista não ser obrigatória a designação do Fiscal no contexto das contratações originadas a partir da Lei 8.666/93, nos casos em que estes efetivamente não forem designados, o Gestor acumulará as atribuições de ambas as funções, responsabilizando-se pela gestão administrativa e acompanhamento da execução contratual. Por outro lado, nas contratações decorrentes da Lei nº 14.133/2021 e considerando o disposto no art. 6º do Decreto estadual 5545-R/2023, faz-se obrigatória a designação tanto do Gestor como do Fiscal do Contrato, salvo em caso das contratações de baixo valor compreendidas no art. 75, inciso II, da Lei 14.133/2021.

## **6.2. Na ponta da língua: Documentos que norteiam a contratação – ARP, Edital, Termo de Referência, Contrato**

---

Consoante demonstrado, os Gestores e Fiscais dos contratos são peças-chave para que a contratação seja conduzida da melhor maneira possível, primando pela observância das normativas aplicáveis, visando a execução escorreita do objeto contratual, e objetivando assegurar, no maior nível alcançável, que a pactuação seja eficaz, efetiva e eficiente.

Sendo assim, por estarem tão entranhados ao acompanhamento do contrato, tais sujeitos evidentemente precisam conhecer em pormenores as disposições contratuais, mediante estudo dos documentos que norteiam a contratação, em especial:

- Termo de Referência;
- Edital de Licitação;
- Termo de Contrato; e
- Ata de Registro de Preços, quando seus órgãos forem partícipes ou adesos.

O Termo de Referência – TR se constitui um dos principais documentos que dão lastro à contratação, tendo em vista que detalha diversos aspectos da pactuação que não são abordadas no Termo de



Contrato. Ele serve como uma orientação clara e detalhada sobre o que se espera do objeto da contratação, incluindo informações como o escopo do serviço ou produto, prazos, condições de execução, critérios de avaliação e requisitos técnicos. Além disso, o TR deve conter informações sobre a justificativa da contratação, o orçamento estimado, e a forma de acompanhamento e fiscalização do contrato, garantindo, assim, a transparência e a eficiência no processo licitatório e no curso da execução do objeto contratual.

Por sua vez, o Edital de Licitação é um documento formal que regulamenta o processo de contratação pública, estabelecendo as regras e condições para a participação dos licitantes. Ele contém, em suma, informações essenciais como o objeto da licitação, a modalidade adotada, os critérios de habilitação e julgamento, prazos, local e data de entrega das propostas, dentre outras disposições.

Ainda, não se pode olvidar do Termo de Contrato, que formaliza o acordo entre as partes envolvidas na contratação, estabelecendo as obrigações, direitos e responsabilidades de cada um. Em seu conteúdo, traz a identificação das partes contratantes, o objeto do contrato, o valor a ser pago, as condições de execução, prazos e penalidades em caso de descumprimento, bem como especifica as regras sobre rescisão, garantias, condições de pagamento e outras disposições gerais.

Finalmente, no âmbito do Sistema de Registro de Preços, encontra-se a Ata de Registro de Preços – ARP, documento vinculativo e obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, no qual são registrados o objeto, os preços, os fornecedores, os órgãos participantes e as condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no edital da licitação, no aviso ou instrumento de contratação direta e nas propostas apresentadas.

## **7. A importância dos Relatórios Gerenciais**

---

Os Relatórios Gerenciais, emitidos no Portal da Contratada e/ou por eles enviado aos órgãos e à SEGER (são os relatórios que indicam, por exemplo, cada passagem aérea adquirida no período, informações dos passageiros, valores pagos, cancelamentos, reembolsos, no show etc.), são de suma importância para que seja possível fazer o confrontamento das informações contidas nas faturas. Além disso, tais informações são utilizadas para consolidação e alimentação de portais e painéis de transparência, mantenedores de séries históricas e propulsores de tomada de decisão.

## **8. Antecedência de passagens – a importância do planejamento**

---

PORTARIA SEGER Nº 022-R, DE 03 DE ABRIL DE 2024 Altera a Portaria nº 59-R, de 26 de agosto de 2009, e a Portaria nº 10-R, de 1.º de março de 2007.

R E S O L V E:

Art. 1º O §2º do Art. 1º da Portaria nº 59-R, de 26 de agosto de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º [...]

[...] §2º Com o objetivo de racionalizar os gastos públicos, as solicitações de passagens aéreas deverão ser formuladas com antecedência mínima de 14 (quatorze) dias corridos da viagem, com objetivo de assegurar as menores tarifas nos bilhetes aéreos. [...]”



Art. 3º O Art. 8º da Portaria nº 10-R, de 1.º de março de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:  
“Art. 8º A unidade solicitante deverá fazer a programação e a solicitação da viagem com antecedência mínima de 14 (quatorze) dias corridos.”

## 9. Bagagens

---

Consta no portal de Serviços Corporativos, a Nota Técnica N.º 01/2022, 16 de agosto de 2022, que traz informações acerca de aquisição de bagagens:

*“1. Considerando a necessidade de orientação quanto aos procedimentos para utilização de bagagens despachadas no contrato de fornecimento de Passagens Aéreas no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional.*

*Sugere-se que os gastos com bagagem despachada de servidor, colaborador eventual e contratado, nos termos da Portaria SEGER N.º 10-R/2008, artigo 2º, inciso I, II e III sejam admitidos somente quando o afastamento se der por mais de 2 (dois) pernoites fora da sede, limitado a uma peça por pessoa, observadas as restrições de peso ou volume impostas pelas companhias aéreas.*

*Além disso, recomenda-se que os gastos com bagagem despachada somente sejam admitidos no momento da aquisição do bilhete aéreo.*

*Eventuais gastos adicionais no momento do despacho não serão passíveis de pagamento ou reembolso pela Administração.*

*Não se incluem nos limites recomendados no parágrafo terceiro as bagagens de mão franqueadas pela companhia aérea, nos termos do art. 14 da Resolução nº 400, de 2016, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.*

*Os gastos com bagagens despachadas do tipo especial, assim consideradas pelas companhias aéreas, poderão ser custeadas desde que no interesse da administração.*

*Recomenda-se ao passageiro observar as restrições de peso, dimensões e conteúdo de suas bagagens de mão, não sendo objeto de ressarcimento quaisquer custos incorridos pela não observância às regras da companhia aérea ou recomendações contidas nesta Nota Técnica.”*

Link da Nota Técnica N.º 01/2022, 16 de Agosto de 2022:  
<https://servicoscorporativos.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Deslocamento/Passagem%20A%C3%A9rea/Nota%20T%C3%A9cnica%20n%C2%BA%2001.2022%20-%20Aquisi%C3%A7%C3%A3o%20de%20bagagens%20em%20viagens%20a%C3%A9reas.pdf>

### 6 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.2 Prestar os serviços transacionais de emissão, reemissão (alteração/remarcação) e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, bem como providenciar as atividades conexas de contratação de seguros de viagem e bagagem.



Nos casos em que, por motivo de força maior, as bagagens não forem admitidas no momento da aquisição dos bilhetes, conforme recomendação da SEGER, o órgão deve entrar em contato com o preposto da Contratada a fim de alinhar a questão.

## 10. Critério de compra: melhor preço?

---

*PORTARIA SEGER N.º 10-R, DE 1.º DE MARÇO DE 2007.*

### *SEÇÃO V - DAS PASSAGENS*

*Art. 17 Os procedimentos de reserva de bilhetes de passagens aéreas deverão ser realizados pelas agências prestadoras dos serviços, prevalecendo, sempre que disponível, o bilhete de menor preço, em atendimento ao estabelecido no Decreto nº. 1.337-R, de 07.06.2004.*

O sistema da contratada está alinhado com as políticas de antecedência de dias e de menor preço. No entanto, é possível efetuar a compra mesmo sem aderência às políticas, desde que devidamente justificado no sistema. Cabe salientar que em caso de justificativa, a responsabilidade cabe à gestão/fiscalização do contrato, bem como ao ordenador de despesas, que autoriza à emissão dos bilhetes.

## 11. Passagens internacionais – Seguro Viagem Obrigatório

---

Tem como objetivo garantir que a contratante tenha um seguro viagem adequado para viagens internacionais de seus servidores, cobrindo os principais riscos e imprevistos que podem ocorrer durante a viagem. A empresa contratada é responsável por todo o processo de cotação, contratação e emissão do seguro, seguindo as normas e regulamentações aplicáveis.

Cobertura: O *seguro* deve garantir indenização em caso de:

- **Perda de bagagem:** Roubo, furto, dano ou perda da bagagem;
- **Despesas médicas:** Custos com tratamento médico, hospitalar ou odontológico no exterior;
- **Traslado de corpo:** Custos para transporte do corpo em caso de falecimento durante a viagem;
- **Regresso sanitário:** Custos para o retorno do funcionário ao país de origem em caso de doença ou acidente que impeça a viagem de retorno como passageiro regular;
- **Traslado médico:** Custos para transporte do funcionário até um hospital equipado para o tratamento necessário.

Na contratação vigente, o seguro está previsto no Item 3.11 – Do seguro obrigatório para viagens internacionais, de forma detalhada.

## 12. Quem pode comprar passagens e qual o papel de cada um no ato de compra

---



A aquisição das passagens pode ser feita por servidores devidamente indicados como habilitados para tal na Ficha de Cadastro, que deverá ser enviada por E-Docs para a SUCOR.

Nesta contratação vigente, a Ficha de Cadastro possibilita a atuação de 3 papéis, sendo eles:

- **Comprador** - servidor que solicita, cancela e altera a requisição de passagem aérea;
- **Gestor do Contrato / Aprovador N 1** - servidor formalmente designado, que toma ciência acerca da emissão da passagem aérea. Após seu “ok” no sistema, a autorização de emissão de passagens segue para aprovação do Autorizador / Aprovador N 2;
- **Autorizador / Aprovador N 2** - servidor que autoriza a emissão da passagem aérea - Ordenador de despesas.

Cabe ao Ordenador de Despesas do Órgão indicar a atuação dos servidores nos papéis acima, e, conforme necessidade do órgão, poderão ser indicados um ou mais servidores para cada papel.

Em caso de substituição e/ou indicação de servidores para os papéis aqui supracitados, deverá ser preenchida nova Ficha de Cadastro, que deverá ser enviada por E-Docs para a SUCOR.

#### **12.1. A importância dos Níveis de aprovação no sistema:**

---

A opção por 2 níveis de aprovação no sistema para autorização da emissão dos bilhetes se deu como medida de segurança, principalmente visando proteger a Gestão dos contratos, de modo que eles sempre tenham ciência de cada bilhete emitido. Há exceção para os casos de Tratamento Fora do Domicílio –TFD, pois, devido ao fato de se tratar de casos que envolvem a sobrevivência de pacientes, faz-se necessário que os trâmites sejam menos engessados.

#### **13. Gestor no contrato x Gestor no sistema**

---

O Gestor no contrato é o gestor formalmente designado via Ato de Designação oficial da SEGER, constante no Portal de Contratos (também podendo ser acessado pelo Portal de Serviços Corporativos). Após designação, o Ato deverá, obrigatoriamente, ser encaminhado por E-Docs para a SUCOR (o mesmo vale para suplentes e fiscais).

O Gestor do contrato é pessoa com a qual tanto a SEGER quanto à Contratada se relacionará acerca do contrato, motivo pelo qual é tão importante a atualização dessa informação. A ele também são atribuídas as funções previstas no item 6.

Em caso de substituição de servidores na Gestão do contrato, deverá ser preenchido novo Ato de Designação, que deverá ser enviado por E-Docs para a SUCOR (o mesmo vale para suplentes e fiscais).

O Gestor cadastrado no sistema possui os papéis do “N 1” previsto no item 8.5, não sendo responsável pela execução contratual, nos moldes previstos no item 6.

#### **14. Acordos corporativos**

---

Atualmente, o Governo do Estado do Espírito Santo possui acordos de cooperação com 3 companhias aéreas: GOL, AZUL e LATAM.



Conforme Termo de Referência da contratação em vigor, em seu item 3.9.2:

*3.9.2 A CONTRATADA deverá utilizar os acordos comerciais corporativos ou negociações pactuadas entre a SEGER e companhias aéreas, mediante o atendimento das condições comerciais e critérios por elas estabelecidos, realizando os procedimentos necessários para aplicação desses instrumentos (...).*

Link da Declaração da Webtrip no Portal de Serviços Corporativos:

<https://servicoscorporativos.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Deslocamento/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20ACORDOS%20CIAS%20AEREAS.pdf>

#### **15. Posso comprar passagens fora do sistema? Quais as possíveis imputações legais para a empresa e para o órgão?**

---

Não é permitida a aquisição de bilhetes fora do sistema da contratada, salvo nas situações previstas no Termo de Referência da Contratação.

#### **16. Classificação de passageiros**

---

Conforme item 4.10 do Termo de Referência da Contratação:

*4.10 O sistema deverá permitir a classificação do passageiro como: servidor, paciente/acompanhante, delegação esportiva, colaborador eventual ou interno do sistema prisional.*

As flags devem ser marcadas obrigatoriamente no sistema, para fins de transparência.

#### **17. Cancelamento e Reembolso de bilhetes**

---

Os reembolsos dos bilhetes devem ser concedidos, única e exclusivamente, nos moldes estabelecidos no Termo de Referência da Contratação (item 3.10.6 a 3.10.6.6.2).

- **Prazo para reembolso:** Em geral, o reembolso deve ser feito em até 10 dias após a solicitação, mas pode variar de acordo com a legislação vigente.
- **Multas e taxas:** As multas cobradas pelas companhias aéreas serão deduzidas do valor a ser reembolsado. A contratada (empresa responsável pela compra das passagens) deve informar ao solicitante o valor da multa e o valor a ser ressarcido.
- **Reembolso em fatura:** O reembolso pode ser creditado na próxima fatura, exceto quando a solicitação ocorre próximo ao vencimento da fatura, nesse caso o reembolso será feito na fatura subsequente.
- **Proibição de notas de crédito nominais:** É vedada a emissão de notas de crédito em nome do passageiro (CPF).



- **Cancelamento e remarcação por solicitação:** A contratada só realizará o cancelamento ou remarcação mediante requisição da contratante.
- **Reembolso de passagens não utilizadas:** Para passagens não utilizadas dentro do prazo contratual, a contratada tem até 30 dias após o término do contrato para reembolsar a contratante. O reembolso pode ser feito nos moldes estabelecidos no Termo de Referência da Contratação (item 3.10.6 a 3.10.6.6.2).
- **Detalhamento de encargos:** No ato de reembolso, a contratada deve detalhar os encargos descontados pelas companhias aéreas.
- **Consequências do não cumprimento:** A não emissão do reembolso ou a não informação do valor dos trechos não utilizados pode resultar na retenção do valor total do bilhete em fatura, reembolso por DUA ou cobrança judicial.

Tanto a legislação vigente quanto o Termo de Referência da Contratação vedam, expressamente, a concessão de créditos para pessoas físicas (CPF) como forma de reembolso de bilhetes.

*Item 3.10.6.4 do Termo de referência:*

*3.10.6.4 É vedada emissão de nota de crédito nominais em favor do CPF do passageiro, apenas em favor da CONTRATANTE.*

*PORTARIA SEGER Nº 022-R, DE 03 DE ABRIL DE 2024:*

*Art. 4º O art. 22 da Portaria nº 10-R, de 1.º de março de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:*

*“Art. 22 No caso de cancelamento da viagem ou de não-realização de percurso, o solicitante deverá pleitear junto ao administrador do Sistema o respectivo cancelamento.*

*§1º O critério de cancelamento deverá obedecer à ordem abaixo; em conformidade com as normas estabelecidas pelas Companhias Aéreas:*

*I - Cancelamento;*

*II - Crédito em nome do Órgão/Entidade;*

*§2º É vedado o requerimento de reembolsos nominais em favor do beneficiário da passagem aérea; (...)*

Apesar de a PORTARIA SEGER Nº 022-R, DE 03 DE ABRIL DE 2024 prever a hipótese de “Crédito em nome do Órgão/Entidade”, conforme já manifestado pela contratada, tal atribuição não é possível uma vez que as companhias aéreas não aceitam tal concessão.

#### **17.1. Cancelamento sem ônus ao passageiro – Art. 11 da Res. 400 da ANAC**

---

Como regra, ao cancelar uma passagem aérea já emitida, o passageiro receberá como reembolso um valor muitas vezes bem menor do que aquele pago, em consonância com o previsto no art. 4º, §1º





combinado com o art. 29, *caput* e parágrafo único, ambos da Resolução 400 da ANAC. Segundo determinam os citados dispositivos legais, o passageiro perceberá de reembolso apenas os custos relativos às tarifas aeroportuárias e eventuais valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

Dito isso, há uma exceção que possibilita o cancelamento da passagem sem que haja ônus ao contratante, isto é, o reembolso será integral. Nos termos do art. 11, *caput* e parágrafo único da Resolução 400 da ANAC, é possível cancelar o bilhete aéreo caso a solicitação seja efetuada em até 24 (vinte e quatro) horas contados do recebimento do comprovante de aquisição, observando-se ainda que a regra somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Logo, exemplificando, temos as seguintes situações:

- Uma passagem é adquirida no dia 01/01/2025 para embarque no dia 09/01/2025. Na mesma data da aquisição, passadas 5 (cinco) horas do recebimento da comprovação de aquisição, o servidor solicita o cancelamento da passagem. **Nesse caso, tendo em vista que houve observância do prazo de 24 horas e a antecedência da solicitação é maior do que 7 (sete) dias da data do embarque, o reembolso será integral.**
- Uma passagem é adquirida no dia 01/01/2025 para embarque no dia 06/01/2025. Na mesma data da aquisição, passadas 5 (cinco) horas do recebimento da comprovação de aquisição, o servidor solicita o cancelamento da passagem. **Nesse caso, tendo em vista que houve observância do prazo de 24 horas, mas a antecedência da solicitação é menor do que 7 (sete) dias da data do embarque, não haverá reembolso integral.**
- Uma passagem é adquirida no dia 01/01/2025 para embarque no dia 15/01/2025. Na data de 04/01/2025, o servidor solicita o cancelamento da passagem. **Nesse caso, tendo em vista que não houve observância do prazo de 24 horas, apesar de a antecedência da solicitação ser maior do que 7 (sete) dias da data do embarque, não haverá reembolso integral.**

Finalmente, é importante destacar que após consulta à Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo – PGE/ES, fomos orientados a aplicar a Resolução 400 da ANAC em vez das disposições do Código de Defesa do Consumidor – CDC, apesar deste apresentar prazo de arrendimento maior (sete dias).

## **18. Formulário de Monitoramento de Execução dos Serviços**

---

O Formulário de Monitoramento de Execução dos Serviços foi desenvolvido pela equipe da SUCOR e tem como finalidade acompanhar junto aos órgãos partícipes/adosos a execução contratual, com vistas a aproximar a Gestão da Contratação à Execução do objeto contratado, bem como viabilizar maiores subsídios de informações e apoio aos órgãos.

A SEGER disponibilizará, sempre que possível, em até 10 dias, o feedback do Formulário no Portal de Serviços Corporativos, na aba de Passagens Aéreas, em “Perguntas Frequentes”.

Frise-se que TODOS os envolvidos na contratação, sejam eles Fiscais, Gestores ou Ordenadores podem preencher e enviar o formulário à SEGER, pois é a partir dessas informações que a Secretaria receberá o *feedback* recorrente da execução do contrato e poderá propor ajustes ou exigir a correção de irregularidades. Entretanto, ressalte-se que o preenchimento do formulário não se trata de uma



obrigação contratual, diferentemente do que ocorre com a Avaliação Quadrimestral de Desempenho, tratada no próximo tópico.

Link de exemplo de formulário de monitoramento:  
[https://drive.google.com/file/d/1rjaSB2uLyi6MNiioQTfg0TrLFoQ-5\\_PX/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1rjaSB2uLyi6MNiioQTfg0TrLFoQ-5_PX/view?usp=sharing).

## **19. Avaliação de Desempenho Quadrimestral**

---

A Avaliação de Desempenho Quadrimestral é um instrumento previsto na contratação para avaliar os serviços contratados, realizada pelos órgãos em relação à contratada a cada quadrimestre (04 meses). Por ser prevista na contratação e baseada na Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 049-R/2010, **é obrigatória**. O servidor responsável pela Avaliação é apenas o Gestor do contrato, evidentemente com base nas informações recebidas pelos Fiscais, caso designados.

Através dela, os órgãos podem inferir se o serviço prestado pela contratada é considerado Insuficiente ou não. Em caso de ser considerado Insuficiente, o Gestor deve tomar as medidas previstas no item 9.8.1 do Termo de Referência (advertência, multa e impedimento de licitar e contratar).

O Termo de Referência traz como Insuficiente valor inferior a 83 pontos, aproximadamente 75% da quantidade máxima de pontos alcançável pela contratada. No entanto, devido ao fato de que alguns órgãos não utilizam todos os atributos, foi elaborada a Nota Explicativa nº 11, de 2024, com vistas à auxiliá-los na questão.

Em resumo, a Nota Explicativa define que o órgão deve agir por proporcionalidade ao realizar a avaliação, mensurando apenas os atributos consideráveis, isto é, aqueles que foram efetivamente avaliados/utilizados no período, e, portanto, passíveis de atribuição de valores. Para cada atributo não considerável, suprimir 5 pontos. Daí, será considerado como “Insuficiente” as somatórias que ficarem abaixo de 75% do total de pontos de atributos consideráveis.

## **20. Treinamentos de sistema (reserva e gestão): Quem pode fazer? Qual a frequência?**

---

O treinamento será oferecido pela contratada para os gestores, fiscais e usuários operacionais do sistema, com o objetivo de garantir a correta utilização da ferramenta e evitar custos adicionais para a contratante.

A capacitação pode ser realizada tanto presencialmente nas instalações da SEGER quanto online e deve ocorrer logo após a plataforma estar disponível. A contratada se compromete a oferecer novos treinamentos em até 5 dias úteis sempre que houver mudanças significativas no sistema, quando houver troca de gestores ou usuários, e semestralmente para atualização e reciclagem dos usuários.

O treinamento é obrigatório para todos os envolvidos no sistema, será oferecido de forma regular e visa garantir que todos saibam utilizar a ferramenta de forma eficiente.

A contratada deve fornecer treinamento tanto para a emissão de bilhetes quanto para as demais funcionalidades do sistema relativas à gestão, nos moldes previstos no item 3.12 do Termo de Referência da Contratação.



## **21. O que fazer em caso de identificação de irregularidade, não conformidade ou anomalia na execução do contrato?**

---

A gestão do contrato do órgão, em caso de identificação de irregularidade, não conformidade ou anomalia na execução do contrato, deve submeter notificação à contratada, conforme previsto no Termo de Referência da contratação. Em caso de não resolução da problemática submetida na notificação, o órgão deve prosseguir com as sanções cabíveis previstas na contratação e na legislação vigente, e, após submissão, cientificar à SEGER por e-mail ou E-Docs, bem como dever manter a SEGER atualizada dos desdobramentos acerca da notificação ou sanção aplicada.

Nesse respeito, o Decreto estadual nº 1.790-R, de 24 de janeiro de 2007, que Regulamenta o Sistema de Registro de Preços no contexto da Lei 8.666/93, estipula em seu art. 29, §§1º e 2º, as sanções que órgãos participantes, não participantes e gerenciador podem ou não aplicar. Caso o órgão entenda pela aplicação de sanção à empresa em conformidade com o disposto no decreto, a SEGER disponibilizou em seu site a Norma de Procedimento SCL Nº 020, a qual especifica os trâmites necessários para aplicação de sanções administrativas, encontrada no link: <https://SEGER.es.gov.br/scl>.

## **22. RESOLUÇÃO CONSECT Nº 002/2024 – Repasse de indícios de fraude à Secont ES:**

---

*Art. 6º São papéis e responsabilidades das unidades e agentes públicos que operam nas três linhas do Sistema de Controle Interno:*

- I. Primeira Linha: Controles Operacionais e Gerenciamento de Riscos;*
  - II. Segunda Linha: Assessoria, Monitoramento, Supervisão, Conformidade e Apoio à Primeira Linha;*
  - III. Terceira Linha: Auditoria Interna.*
- (...)*

### *CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS*

*Art. 16 Os servidores integrantes das linhas a que se referem os incisos I, II e III do art. 6º desta Resolução observarão o seguinte:*

- I. quando constatarem simples impropriedade formal, adotarão medidas voltadas ao saneamento e mitigação de riscos de nova ocorrência, preferencialmente com o aperfeiçoamento dos controles preventivos e com a capacitação dos agentes públicos responsáveis;*
- II. quando constatarem irregularidade que configure dano à Administração, sem prejuízo das medidas previstas no inciso I deste artigo, adotarão as providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, observadas a segregação de funções e a necessidade de individualização das condutas, bem como remeterão ao Ministério Público e Tribunal de Contas competente cópias dos documentos cabíveis para a apuração dos ilícitos de sua competência.*



*III. Em todos os casos, reportarão à SECONT sobre as impropriedades e irregularidades encontradas, para fins de avaliação e aprimoramento dos controles da Gestão.*

*Ao atuarem em conjunto, as três linhas do sistema de controle interno garantem uma proteção mais robusta contra as irregularidades.*

Em resumo, a atenção dos Gestores e Fiscais de contratos em relação a irregularidades é fundamental para:

- Proteger o patrimônio público;
- Garantir a legalidade e a eficiência;
- Prevenir fraudes e desvios;
- Melhorar continuamente os processos.

Logo, sua atuação adequada promove a transparência e a *accountability* (Não existe uma tradução literal para o português, mas pode ser entendido como sinônimo de: Controle, Fiscalização, Transparência, Compromisso, Proatividade.)

A não observância dessas responsabilidades pode resultar em prejuízos para a Administração Pública, em responsabilidades administrativas, civis e penais para os envolvidos e em perda de credibilidade perante a sociedade.

É importante destacar que a identificação de uma irregularidade não significa, necessariamente, a ocorrência de um ato ilícito. A simples impropriedade formal já exige a adoção de medidas para evitar a reincidência.

No entanto, quando a irregularidade configura um dano à Administração, é necessário adotar medidas mais rigorosas, como a apuração das responsabilidades administrativas e a comunicação ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas.

Em todos os casos, é fundamental o registro e a comunicação das irregularidades identificadas à autoridade competente, para fins de avaliação e aprimoramento dos controles da gestão.

Em suma, a atenção constante e rigorosa à identificação e correção de irregularidades é uma prática indispensável para a gestão eficiente e transparente dos recursos públicos

#### **Desenvolvimento:**

##### **Andrey Rossi Oliveira**

Analista do Executivo  
SEGER/SUBAD/GECOR/SUCOR

##### **Ana Vanessa Messias Mello**

Subgerente de Serviços Corporativos  
SEGER/SUBAD/GECOR/SUCOR