

Ofício nº 0824/11 – Disec/DLO

Belo Horizonte, 16 de maio de 2011.

Ilmo(a). Sr(a).

**Dirigente de Órgão Administrativo e Unidade Acadêmica**

UFMG

**Assunto:** Agência de Viagens - Orientações para cancelamento, reembolso e endosso de bilhetes.

Senhor(a) Dirigente.

A Divisão de serviços Comunitários, do Departamento de Logística de Suprimentos e de Serviços Operacionais, informa que para os casos de cancelamento, reembolso e endosso de bilhetes, junto à agência de viagens prestadora dos serviços, deverão ser observados:

**1) Instrumento Contratual:**

**CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Parágrafo Terceiro: Para atender a contento os serviços objeto deste contrato a Contratada comprometer-se-á a:

XIV - A Contratada deverá cancelar imediatamente, após solicitação do Representante Administrativo, o bilhete ou trecho não-utilizado e não faturado, ocorrido por mudança de planos em atenção à necessidade do serviço.

a) poderá ser faturado o valor correspondente aos encargos advindos do cancelamento, o qual deverá ser devidamente comprovado pela Contratada, por meio das bases/regras tarifárias praticadas pela Companhia Aérea.

XV - O valor do bilhete ou trecho não utilizado pela Contratante, efetivamente faturado e pago, deverá ser restituído no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da solicitação do reembolso pelo Representante Administrativo;

a) Para o caso de passagem aérea, a Contratada deduzirá do reembolso o valor decorrente dos encargos inerentes ao cancelamento do bilhete ou trecho em que deu causa, desde que devidamente comprovado pela Contratada, por meio das bases/regras tarifárias praticadas pela Companhia Aérea;

b) Para o caso de passagem rodoviária, o reembolso deve ser solicitado antes de configurado o embarque do passageiro. O montante do reembolso será igual ao valor da tarifa respectiva no dia da restituição, descontada a comissão de venda, de acordo com a Lei 11.975 de 07 de julho de 2009;

c) É expressamente vedada à Contratada a concessão de reembolso ao usuário da passagem ou serviço. Deverá ser enviado à Contratante comprovante de cobrança do reembolso que a Contratada requisitar às empresas transportadoras.

XVI - A Contratada deverá possibilitar a concessão ou obtenção de endosso, quando for o caso, em favor de outras companhias aéreas, nos bilhetes em cujos trechos não foi possível o atendimento, em função do horário e rotas escolhidas pelo usuário.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Parágrafo Quinto: Na hipótese de encargos inerentes a pedidos de reembolso ou cancelamento do bilhete ou trecho, incisos XIV, XV e XVI do parágrafo terceiro da cláusula quarta, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

#### **2) Mensagem eletrônica do Departamento de Contabilidade e Finanças, de 02/12/2010:**

Foi disponibilizado no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, o módulo “Reembolso de Bilhete”. Trata-se de uma funcionalidade que permitirá a solicitação do reembolso dos bilhetes de passagens não utilizados e das diferenças de remarcações de bilhetes de passagens com redução de valores, por meio eletrônico, junto à agência de viagem contratada pelo órgão.

Para os usuários do SCDP, os procedimentos operacionais estão disponíveis no “Manual do Reembolso de Bilhete do SCDP”, o qual poderá ser acessado por meio do menu “Ajuda > Manual do Usuário”.

Para os usuários da Agência de Viagem encontra-se disponibilizado “Manual da Agência de Viagem do SCDP”, que será visualizado por meio de um link publicado na página da agência.

#### **3) Maiores informações:**

a) Gestor Financeiro/SCDP - Departamento de Contabilidade e Finanças – Márcia ou Rafael, ramal 4538 ou 4105.

b) Gestor Contratual: Departamento de Logística de Suprimentos e de Serviços Operacionais - Silmara ou Shirley, ramal 4370 ou 4359.

c) O Representante Administrativo tem acesso às regras tarifárias por meio do SCDP em “comprovante de compra de passagem aérea “>” roteiro de viagem “>” classe”.

O Contrato poderá ser acessado no endereço: [http://www.ufmg.br/dsg/passagens\\_introducao.shtml](http://www.ufmg.br/dsg/passagens_introducao.shtml)

Atenciosamente,

  
Silmara Alves Oliveira

Diretora da Divisão de Serviços Comunitários - Disec

De Acordo

  
Antônio de Assis

Diretor Geral do Departamento de Logística de Suprimentos e de  
Serviços Operacionais - DLO