ORIENTAÇÕES SOBRE AS EVOLUÇÕES DA COMPRA DIRETA DE PASSAGENS AÉREAS

VERSÃO 1.5 – SET/26

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI

Ministra: Esther Dweck

Secretaria de Gestão e Inovação – Seges

Secretário: Roberto Seara Machado Pojo Rego
Secretária Adjunta: Regina Lemos de Andrade

Diretoria de Normas e Sistemas de Logística – DELOG

Diretor: Everton Batista dos Santos

Coordenador-Geral dos Sistemas de Compras e Passagens (CGCOP)

Coordenadora: Regina Célia Zanella Pires de Oliveira

Equipe Técnica:
Gabriel Cesário Guimarães
Yuratan Alves Bernardes
Lorena Elias Pereira
Janaína Chagas
Maria Angélica de Souza Barbosa

Histórico de Versões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO
11/2023	1.0	Versão original
04/2024	1.1	Atualização referente às melhorias no tratamento de bilhetes emitidos e cancelados no mesmo dia no contexto do Cancelamento e Reembolso da Compra Direta
06/2024	1.2	Ampliação do tratamento de bilhetes emitidos e cancelados no mesmo dia no contexto do Cancelamento e Reembolso da Compra Direta
10/2025	1.3	Novo modelo de Fiscalização e Faturamento
01/2026	1.4	Melhorias na funcionalidade de Repositório de Bilhetes
09/2026	1.5	Tratamento de bilhetes processados pela fiscalização automatizada

Sumário

1. Introdução 5
2. Controle do Prazo de 72 Horas 6
3. Retorno de Voos com ou sem Acordo Aplicado 14
4. Informações Detalhadas da PCDP 17
5. Cancelamento de Bilhetes da Compra Direta 21
6. Repositório de Bilhetes 30
7. Tratamento de Pendências 37
8. Relatório de Faturamento 66
9. Regras Tarifárias 87
10. Bilhetes Sem Custo para a Administração - Não Faturáveis 96
11. Reembolso de Bilhetes da Compra Direta – Modelos Anteriores 98

1. Introdução

Para simplificar a operacionalização do SCDP pelos usuários, assim como, melhorar o acompanhamento e a fiscalização do cumprimento pelas companhias aéreas credenciadas pelo Governo Federal das regras estabelecidas para aquisição de bilhetes pela Compra Direta, mas também aprimorar o controle e o tratamento no processo de faturamento, a Diretoria de Normas e Sistemas de Logística (DELOG), da Secretaria de Gestão e Inovação (SEGES), do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), unidade administrativa responsável pela gestão do **Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP**, implantou um novo modelo de **Fiscalização e Faturamento** com a disponibilização de novas funcionalidades para possibilitar melhorias na execução das atividades que afetam principalmente os usuários com os perfis de Solicitante de Passagem, Administrador Central, além do novo perfil de Administrador Setorial.

Esse novo modelo de Fiscalização e Faturamento trouxe alterações significativas no processo de acompanhamento da emissão e do cancelamento dos bilhetes aéreos adquiridos pela Compra Direta. Foram disponibilizadas novas funcionalidades que subsidiarão a análise e confirmação dos valores efetivos de emissão e reembolso dos bilhetes que seguirão para faturamento, garantindo maior segurança quanto ao valor pago por cada bilhete emitido, assim como, quanto ao crédito de reembolso a ser compensado pelo Governo Federal, condição que proporcionará uma gestão mais eficiente de recursos pela Administração Pública.

As evoluções englobam mecanismos que permitem aos usuários monitorarem as regras estabelecidas por credenciamento de Companhias Aéreas para venda de passagens aéreas, que visam a **garantia de reserva - preço e assento - por até 72 horas**, contadas do momento da efetivação da reserva, respeitado o limite de 24 horas anteriores à partida do trecho inicial. A validação da **aplicação do acordo** contemplado nessas regras também detecta eventuais ausências de aplicação de descontos acordados. Dessa forma, é possível identificar ocorrências de descumprimento contratual, acionar tratamentos resolutivos durante o processo de fiscalização e, assim, agilizar o faturamento dos bilhetes envolvidos, inclusive com a verificação de reservas rejeitadas com tarifas mais vantajosas geradas para o mesmo período dos bilhetes emitidos.

Ademais, considerando que o valor de cada tarifa de bilhete é definido pela regra tarifária estabelecida para uma determinada categoria de família e classe tarifárias da Companhia Aérea emissora do bilhete num dado período, tem-se uma diversidade de regras tarifárias por Companhia Aérea credenciada com base nas suas classes e famílias tarifárias em vigor. Tais regras podem ser cadastradas e atualizadas na nova funcionalidade **Regras Tarifárias**, de gestão exclusiva pela **Central de Compras** por meio do perfil **Administrador Central.** Esse recurso permite o cálculo para validação dos valores devidos a serem aplicados por multa de cancelamento, reembolso e *No Show*, a partir dos valores e percentuais cadastrados para cada regra tarifária.

Com a implantação do novo modelo de **Fiscalização e Faturamento**, publicado em **14/12/2024**, as funcionalidades **Faturamento > Reembolso > Compra Direta** e **Faturamento > Débitos e Créditos** foram mantidas, porém, disponibilizam apenas as informações de bilhetes processados pelos modelos anteriores da Compra Direta, permanecendo de utilização pelo **Administrador de Reembolso, Fiscal de Contrato e Administrador Central.** As emissões e cancelamentos de bilhetes realizados **após** a referida data, estão no escopo das novas funcionalidades criadas para atender a esse **novo modelo.**

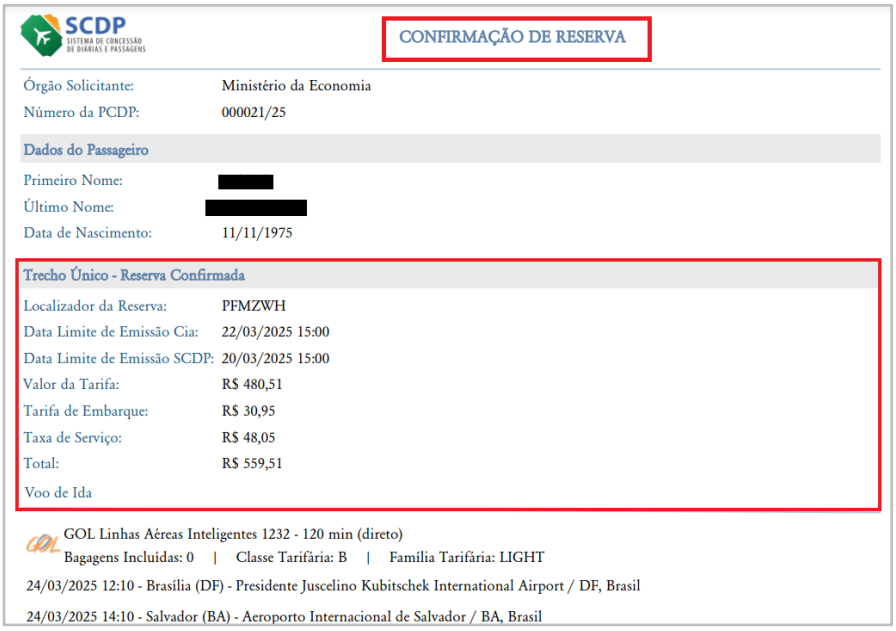
Para ampliar o processo de Fiscalização e Faturamento desse novo modelo e permitir tratamentos específicos em bilhetes já processados pela fiscalização automatizada, seja por troca de bilhete diretamente no balcão das companhias aéreas, alteração de bilhete na condição de "Não Faturável" para compor um faturamento, ou mudança da condição do bilhete que precisa ser alterado para "Não Faturável", foram implementados novos recursos que possibilitam ao Administrador Central e ao Administrador Setorial realizarem tais ajustes para darem continuidade ao processo de faturamento.

2. Controle do Prazo de 72 Horas

Os dados da reserva de passagem poderão ser obtidos por meio do arquivo PDF gerado automaticamente pelo SCDP, denominado "**Confirmação da Reserva**". Esse documento se encontra disponível no quadro "**Anexos da Viagem**" para consulta por qualquer perfil habilitado no Sistema.

Nesse arquivo, geralmente acessado pelo Solicitante de Passagem, são disponibilizados, além das cotações de voos das Companhias Aéreas credenciadas, o campo "**Reserva Confirmada**" contendo os prazos da **Data Limite de Emissão Cia** e a **Data Limite de Emissão SCDP**, que auxiliarão a identificar se as Companhias Aéreas estão garantindo o preço da reserva de passagem dentro do prazo de 72 horas, bem como, permitirá identificar ocorrências de reservas com tarifas praticadas mais vantajosas e rejeitadas dentro do período de garantia para emissão do bilhete, condição que evidenciará a possibilidade de descumprimento contratual pela Companhia e poderá viabilizar a redução de preço de um novo bilhete emitido quando em processo de faturamento.

A partir da conclusão da tarifação e efetivação da reserva, o Sistema apresentará esse arquivo contendo os dados apresentados na **figura 01**. Caso não haja nenhuma intercorrência por decurso de prazo, o bilhete deve ser emitido com sucesso assim que a PCDP for encaminhada para emissão de passagem.



SCDP
SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS

CONFIRMAÇÃO DE RESERVA

Órgão Solicitante: Ministério da Economia
Número da PCDP: 000021/25

Dados do Passageiro

Primeiro Nome: [redacted]
Último Nome: [redacted]
Data de Nascimento: 11/11/1975

Trecho Único - Reserva Confirmada

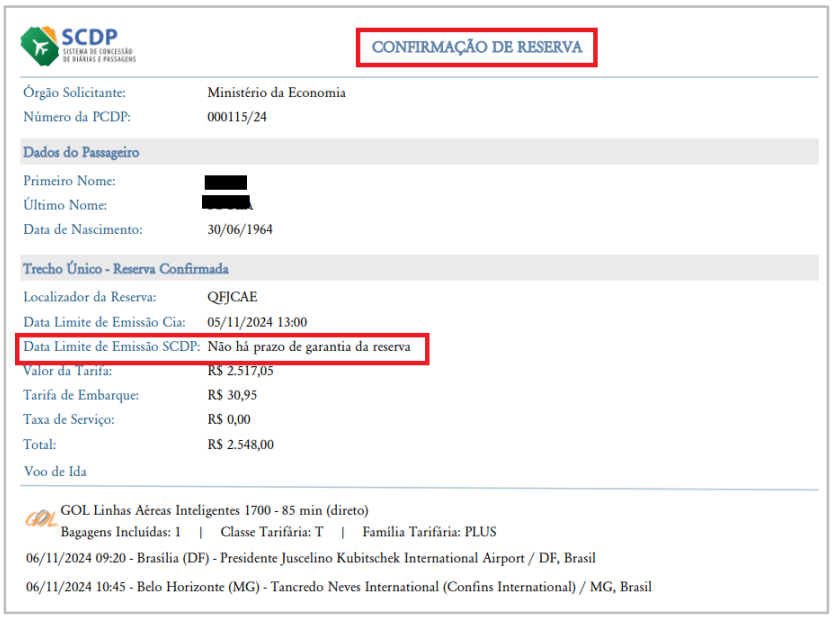
Localizador da Reserva: PFMZWH
Data Limite de Emissão Cia: 22/03/2025 15:00
Data Limite de Emissão SCDP: 20/03/2025 15:00
Valor da Tarifa: R$ 480,51
Tarifa de Embarque: R$ 30,95
Taxa de Serviço: R$ 48,05
Total: R$ 559,51

Voo de Ida

GOL Linhas Aéreas Inteligentes 1232 - 120 min (direto)
Bagagens Incluídas: 0 | Classe Tarifária: B | Família Tarifária: LIGHT
24/03/2025 12:10 - Brasília (DF) - Presidente Juscelino Kubitschek International Airport / DF, Brasil
24/03/2025 14:10 - Salvador (BA) - Aeroporto Internacional de Salvador / BA, Brasil

Figura 01 – Confirmação de Reserva

OBSERVAÇÃO: Não haverá prazo de garantia para emissão do bilhete nas situações em que a reserva for confirmada com menos de 24 horas de antecedência da hora do voo. Nessa circunstância, o Sistema apresentará no campo "**Data Limite para Emissão SCDP**" a seguinte informação: "**Não há prazo de garantia da reserva,** conforme demonstrado na **figura 02**.


SCDP
SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS

CONFIRMAÇÃO DE RESERVA

Órgão Solicitante: Ministério da Economia
Número da PCDP: 000115/24

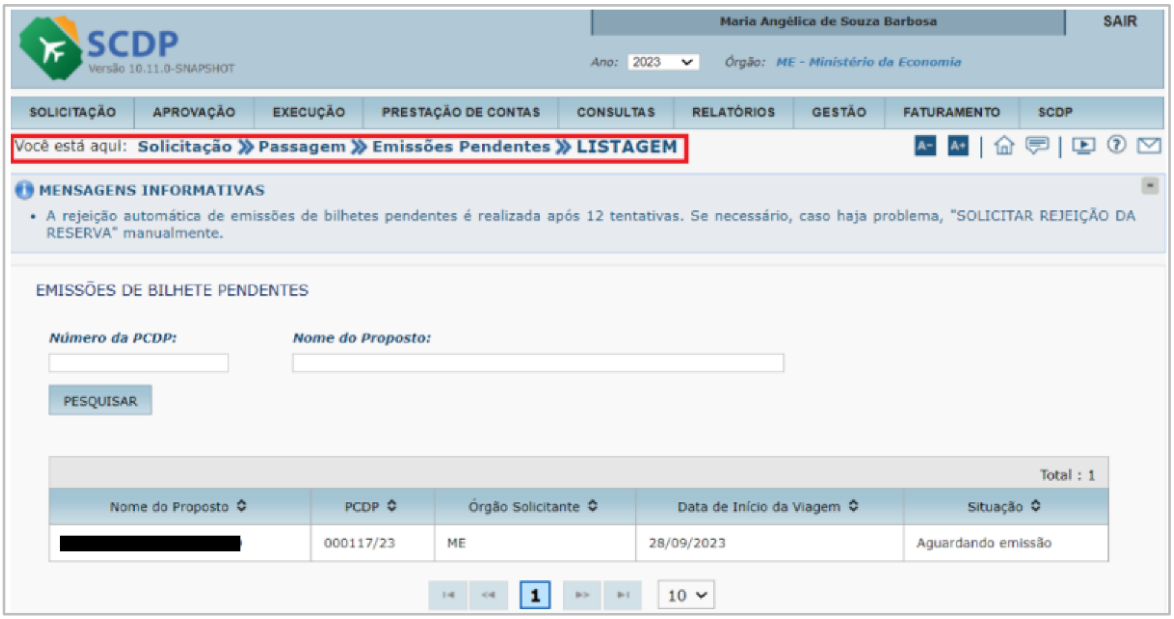
Dados do Passageiro
Primeiro Nome: [redacted]
Último Nome: [redacted]
Data de Nascimento: 30/06/1964

Trecho Único - Reserva Confirmada
Localizador da Reserva: QFJCAE
Data Limite de Emissão Cia: 05/11/2024 13:00
Data Limite de Emissão SCDP: Não há prazo de garantia da reserva
Valor da Tarifa: R$ 2.517,05
Tarifa de Embarque: R$ 30,95
Taxa de Serviço: R$ 0,00
Total: R$ 2.548,00
Voo de Ida

GOL Linhas Aéreas Inteligentes 1700 - 85 min (direto)
Bagagens Incluídas: 1 | Classe Tarifária: T | Família Tarifária: PLUS
06/11/2024 09:20 - Brasília (DF) - Presidente Juscelino Kubitschek International Airport / DF, Brasil
06/11/2024 10:45 - Belo Horizonte (MG) - Tancredo Neves International (Confins International) / MG, Brasil

Figura 02 – Confirmação de Reserva efetivada com menos de 24 horas de antecedência

Após a confirmação da reserva e do encaminhamento para a emissão da passagem, o usuário deve acompanhar o andamento e verificar se existe algum motivo que impeça a sua conclusão pela funcionalidade "**Emissões Pendentes**", acessada pela opção **Solicitação > Passagem > Emissões > Pendentes**, conforme **figura 03**.


SCDP
Versão 10.11.0-SNAPSHOT
Maria Angélica de Souza Barbosa | SAIR
Ano: 2023 Órgão: ME - Ministério da Economia

SOLICITAÇÃO | APROVAÇÃO | EXECUÇÃO | PRESTAÇÃO DE CONTAS | CONSULTAS | RELATÓRIOS | GESTÃO | FATURAMENTO | SCDP

Você está aqui: Solicitação » Passagem » Emissões Pendentes » LISTAGEM

MENSAGENS INFORMATIVAS
- A rejeição automática de emissões de bilhetes pendentes é realizada após 12 tentativas. Se necessário, caso haja problema, "SOLICITAR REJEIÇÃO DA RESERVA" manualmente.

EMISSÕES DE BILHETE PENDENTES

Número da PCDP: Nome do Proposto:

PESQUISAR

Total : 1

Nome do Proposto	PCDP	Órgão Solicitante	Data de Início da Viagem	Situação
[redacted]	000117/23	ME	28/09/2023	Aguardando emissão

1 10

Figura 03 – Emissões Pendentes

ATENÇÃO: Em alguns casos, a emissão de passagem pode não ocorrer. Caso o procedimento não seja concluído, o SCDP fará a rejeição automaticamente após 12 tentativas, o que corresponde a aproximadamente 2 horas após o encaminhamento para a emissão pela Companhia Aérea.

É de fundamental importância o acompanhamento das emissões pelo **Solicitante de Passagem**, pois, ao constatar e conhecer o "**Motivo da não emissão**", por intermédio da seta de expansão, como demonstrado na **figura 04,** é possível rejeitar manualmente a emissão, após a inserção da justificativa no campo **Motivo da Rejeição**, cuja ação é executada pelo botão "**Solicitar Rejeição da Reserva**", conforme **figura 05**.

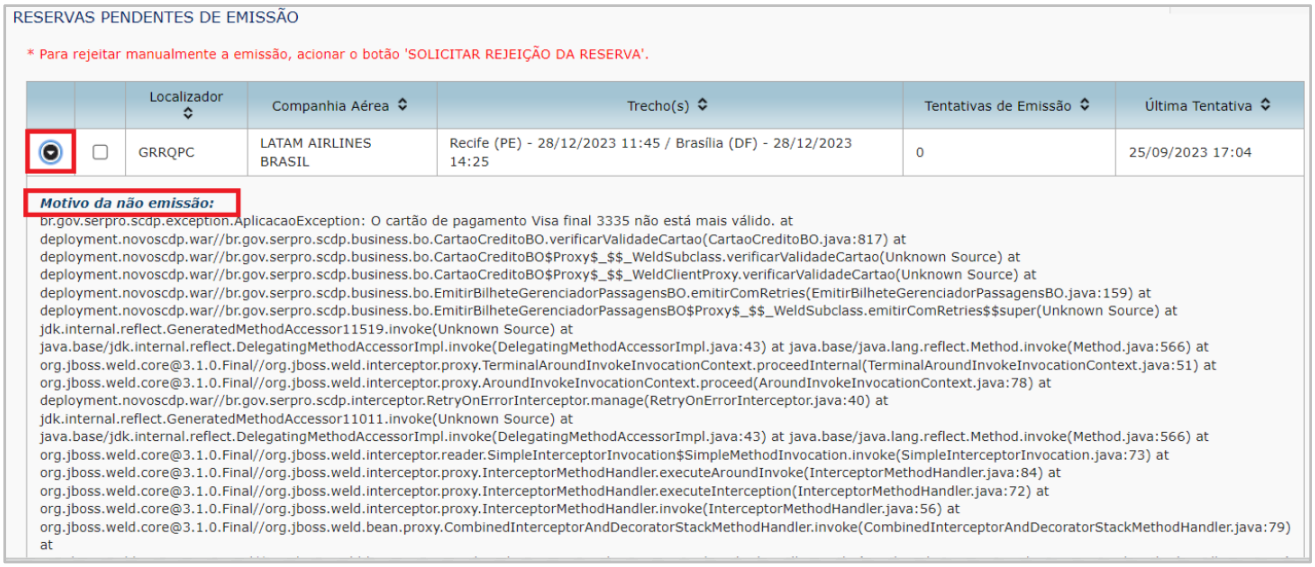


Figura 04– Motivo da não emissão

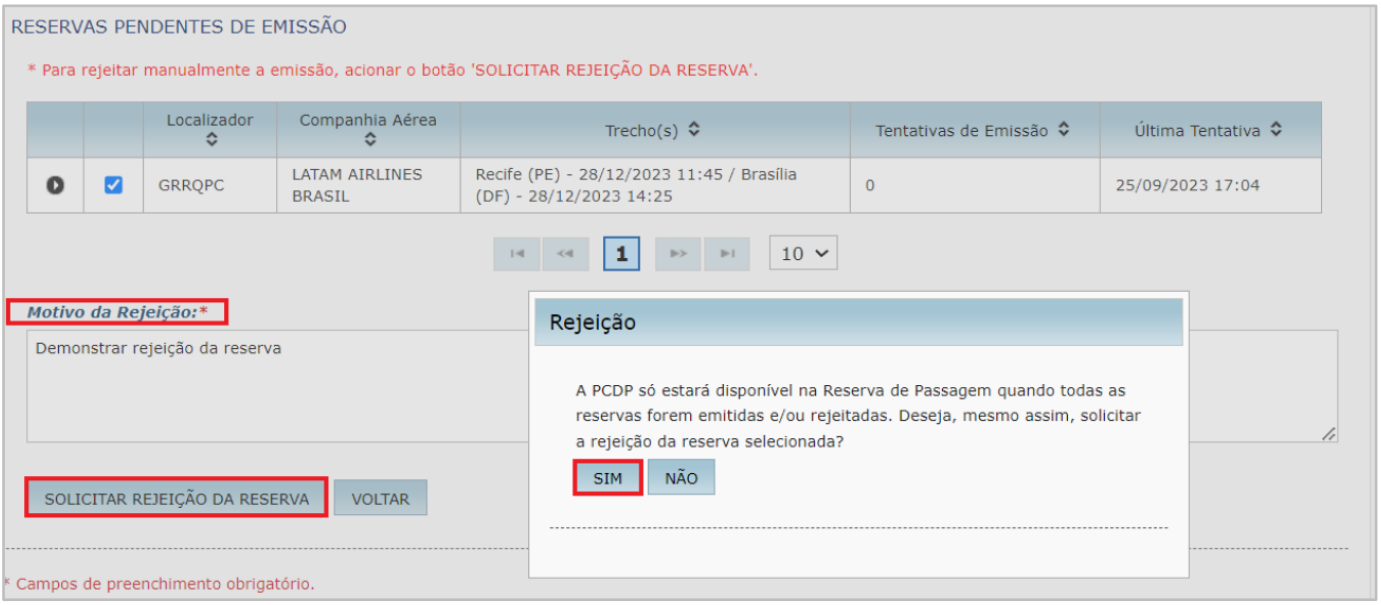


Figura 05 – Solicitar Rejeição da Reserva

Concluído o pedido de rejeição, o Sistema apresentará mensagem exibida pela **figura 06**, informando que a reserva de passagem será rejeitada após a confirmação de que o bilhete não foi emitido, procedimento que pode demorar alguns minutos.

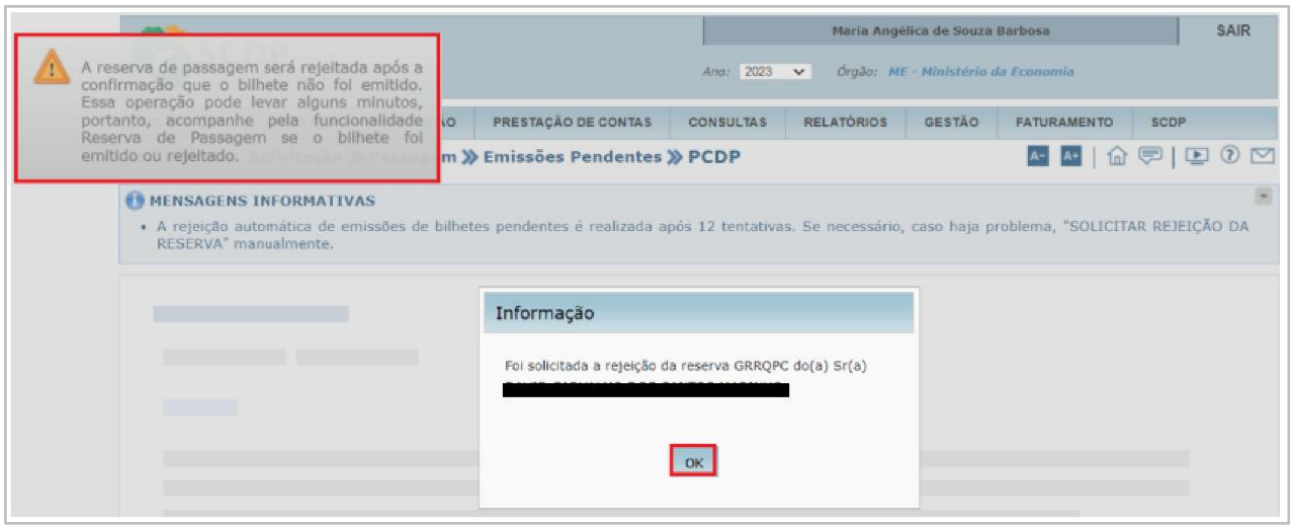


Figura 06 – Informação sobre a confirmação de rejeição da Reserva

É possível certificar-se das ocorrências de rejeição de bilhete no link **Histórico** disponível no quadro **Informações da Viagem** após consulta da PCDP pela funcionalidade **Consultas > Situação da Solicitação**, quando o Sistema apresentará o quadro **Histórico da Solicitação da Viagem**, de acordo com as **figuras 7** e **8**.

Histórico da Solicitação da Viagem

Eventos:

Data	Ação	Observações	Responsável	Certificado Digital
23/10/2023 15:40:39	Solicitada Rejeição de Emissão de Bilhete	Código Reserva: MSXNAQ. Motivo: teste	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:38:46	Solicitada Rejeição de Emissão de Bilhete	Código Reserva: NK112D. Motivo: teste	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:38:25	Reserva Efetuada: Passagem	---	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:37:49	Não encontrados valores de passagens para a opção Trecho Único, selecionada a opção Ida e Volta, ou vice-versa	Tarifa correspondente aos voos selecionados não encontrada na opção Ida e Volta.	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:37:49	Operação efetuada via Compra Direta	Reserva efetuada. Código=MSXNAQ	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:37:40	Operação efetuada via Compra Direta	Reserva efetuada. Código=NK112D	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:34:42	Aprovada pela Autoridade Superior	---	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim
23/10/2023 15:34:30	Cadastrada/Alterada	---	Maria Angélica de Souza Barbosa	Sim

Figura 7 – Histórico Rejeição Manual

Figura 8 – Histórico Rejeição Automática

Ademais, para consultar as reservas rejeitadas de Compra Direta, sejam elas pelo Sistema e/ou Usuário, inclusive novas reservas que substituem as anteriormente realizadas, a funcionalidade **Consultas > Reserva Rejeitada,** poderá ser acessada para pesquisas e análises necessárias, por qualquer perfil do Sistema, conforme demonstrado na **figura 09**.

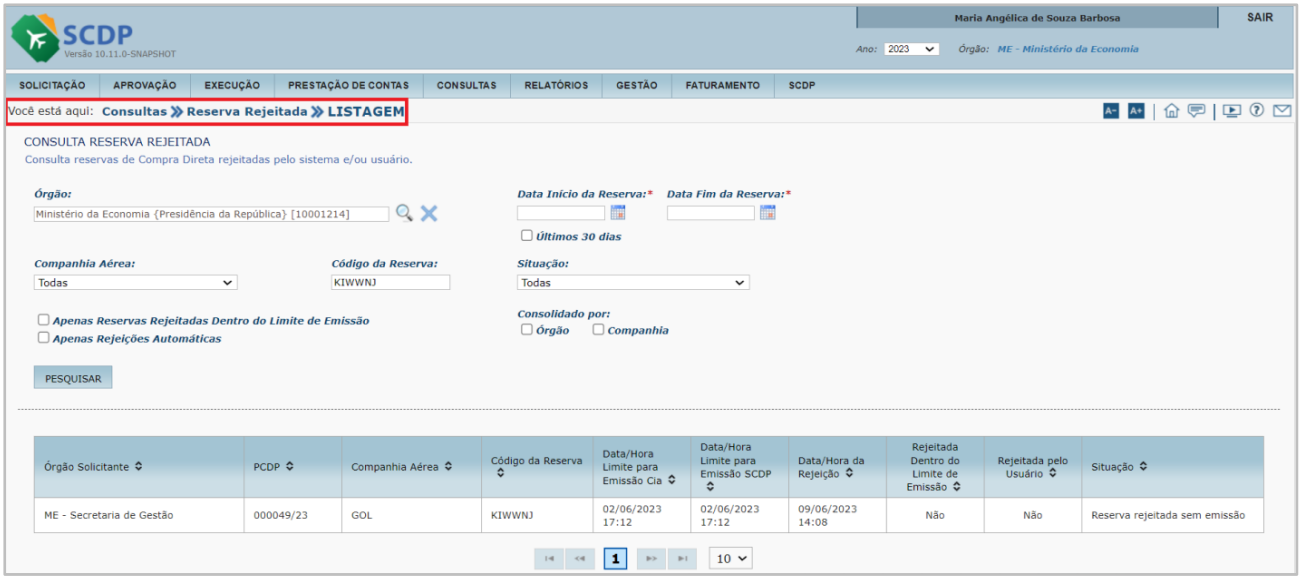


Figura 09 – Reserva Rejeitada

IMPORTANTE!

- Para realizar a consulta, caso seja informado o **Código da Reserva**, o preenchimento dos demais campos não será obrigatório.
- A **Data Hora Reserva** é aquela registrada pelo SCDP no ato de solicitação da reserva. O período consultado não poderá ser superior a 30 dias.
- A **Data/Hora Limite Emissão SCDP** é calculada pelo SCDP de acordo com as regras do credenciamento.

- Caso a opção **Apenas Reservas Rejeitadas dentro do Limite de Emissão** seja selecionada, exibirá as reservas que tenham sido rejeitadas antes da "**Data Limite de Emissão SCDP**". Essa indicação pode sinalizar que houve descumprimento de regras do credenciamento.
- A opção **"Apenas Rejeições Automáticas**" selecionará somente as reservas rejeitadas pela Companhia Aérea.
- As reservas rejeitadas que possuem a mesma Companhia Aérea, Número do Voo, Origem, Destino e Data de Embarque de um novo bilhete emitido para a mesma PCDP poderão, conforme vantajosidade, ter seus valores utilizados como referência na análise da fiscalização para determinar os valores efetivamente devidos e posteriormente faturados para o novo bilhete.

A opção **"Consolidado por"** possibilita selecionar Órgão ou Companhia Aérea e exibirá o resultado da consulta de forma consolidada, de acordo com os filtros selecionados (Órgão ou Companhia Aérea), conforme demonstrado na **figura 10**.

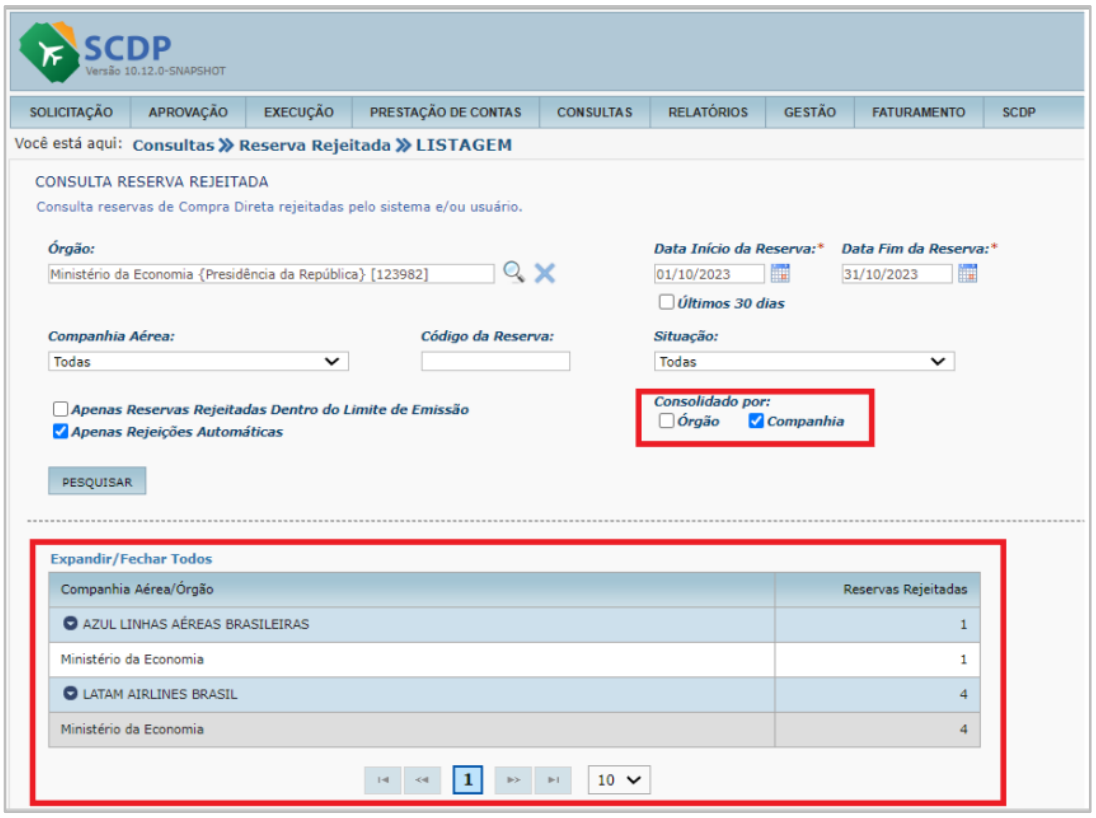


Figura 10– Resultado da consulta consolidada

Uma vez configurados os filtros conforme a necessidade de consulta do usuário, é preciso acionar o botão "**Pesquisar**". Feito isso, o Sistema apresentará o quadro com o detalhamento das informações consolidadas, de acordo com a **figura 11**:

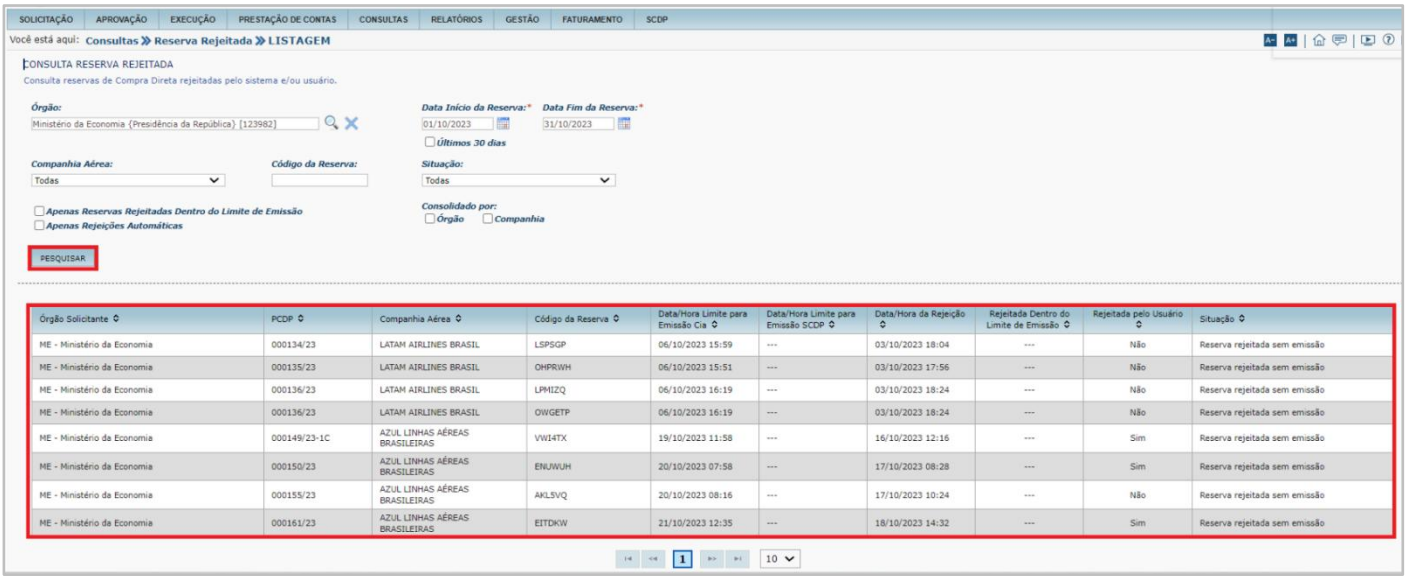


Figura 11 – Detalhamento das informações consolidadas

Ao clicar no registro dos dados consolidados, o Sistema apresentará o quadro **"Detalhes da Reserva Rejeitada"** para consultar o detalhamento das informações, contendo os campos abaixo especificados pela **figura 12**:

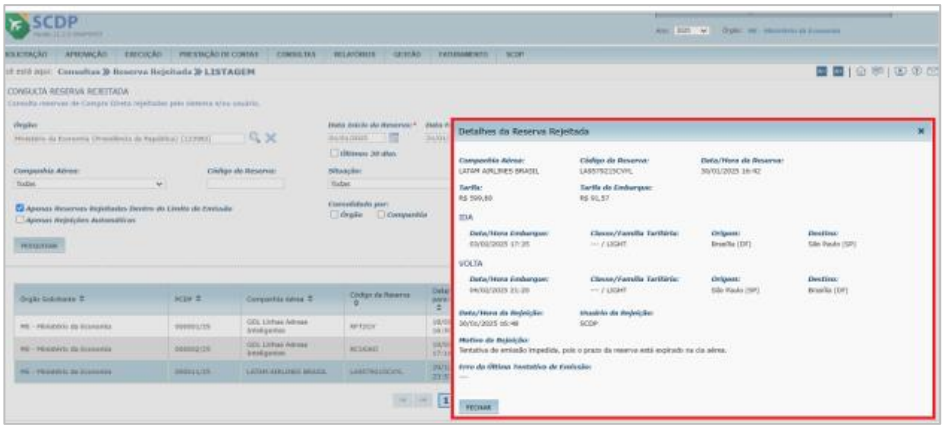


Figura 12 - Detalhes da Reserva Rejeitada

IMPORTANTE!

- A **Data e Hora de Embarque** de uma passagem Ida e Volta que será utilizada como referência para as verificações do Sistema é aquela referente ao trecho de ida da passagem.
- Para passagem Ida e Volta, as informações de **Origem / Destino** e **Classe / Família Tarifária** são listadas para cada trecho.

- Caso a rejeição tenha sido automática, também será apresentado no **Histórico da Viagem** o motivo de rejeição padrão do SCDP. Para a rejeição manual, será exibido o motivo informado pelo usuário no momento do pedido de rejeição.
- O Erro da Última Tentativa de Emissão é retornado pela cia aérea após tentativa de integração.

Para fins de faturamento, desde que sejam atendidos os critérios já citados para reserva rejeitada vantajosa a ser considerada, os valores de uma reserva rejeitada podem ser utilizados como referência para bilhete emitido a partir de reserva posterior bem-sucedida.

ATENÇÃO: No processo de faturamento, pode haver situações de emissão de bilhete para trecho de viagem com reserva anterior rejeitada pela Companhia Aérea, cuja data de reserva tenha mais de 24 horas de antecedência da data do voo.

- Caso a rejeição ocorra dentro do prazo de garantia da reserva, o sistema realizará o cálculo com a aplicação do desconto para reserva atual e para reserva rejeitada e fará uma comparação dessas tarifas praticadas calculadas para definir aquela de menor valor que será utilizada como referência para o faturamento, além de considerar ainda nessa comparação as tarifas praticadas retornadas pela Companhia Aérea;
- O sistema também realizará as devidas verificações de valores para validação da aplicação do desconto.

OBSERVAÇÃO: O detalhamento dessas inconformidades será apresentado por meio de uma nova funcionalidade, acessada pelo menu **Faturamento** > "**Repositório de Bilhetes**" concebida para conferência de dados dos bilhetes e análise dos valores relativos às emissões e aos cancelamentos, além de pendências geradas por inconsistências de informações, cujo acesso é permitido apenas ao **Administrador Central** e **Administrador Setorial**. Essa funcionalidade será detalhada em tópico específico desse Documento de Orientação – Versão 1.4.

Uma vez identificada a situação em que, dentro do prazo de garantia, a Companhia Aérea rejeitou uma reserva anterior que atende os critérios estabelecidos para o novo bilhete emitido e que possui valores mais vantajosos, para fins de faturamento, o bilhete assumirá o status de "**Pendente de Faturamento**", com a situação **"Pendente de Reserva**". Para torná-lo **Faturável**, a referida pendência deverá ser sanada em funcionalidade específica, denominada "**Tratamento de Pendências**", pelo novo perfil **Administrador Setorial ou pelo Administrador Central**, a qual será apresentada em tópico mais adiante.

ATENÇÃO: As reservas de passagens de viagens sigilosas não serão apresentadas nessa consulta, independente do perfil do usuário permitir visualizá-las.

3. Retorno de Voos com ou sem Acordo Aplicado

Para identificar se a tarifa tem ou não aplicação do acordo firmado com as Companhias Aéreas credenciadas, a consulta da tarifa comercial (pública), como também a exibição do valor de desconto da Compra Direta permanece sendo apresentado para facilitar o acompanhamento, a execução e a fiscalização das atividades de compra de passagem. Além disso, com o novo modelo de Fiscalização e Faturamento, a tarifa comercial foi melhor aproveitada para calcular e validar outros valores, a exemplo do desconto e tarifa praticada, a fim de subsidiar com mais informações a análise da fiscalização dos bilhetes emitidos pela Compra Direta pelos Centros de Serviços Compartilhados.

A identificação de possível descumprimento do desconto acordado com a Administração Pública foi também contemplada no novo modelo de Fiscalização e Faturamento e, a partir da Tarifa Comercial do bilhete emitido, calcula-se, inclusive, a tarifa devida para identificar possíveis divergências entre o desconto aplicado pela Companhia Aérea e o calculado conforme desconto estabelecido pelo credenciamento.

Na reserva de passagem, etapa executada pelo perfil **Solicitante de Passagem**, ao solicitar um novo bilhete e indicar a opção de aquisição de passagem aérea pela modalidade Compra Direta, no quadro "**Seleção de Passagens**", o SCDP disponibilizará listagem dos voos das Companhias Aéreas, contendo os dados do voo, valor da tarifa, bagagem, família e classe tarifaria, bem como, quando for o caso, a apresentação da seguinte frase: **Esta opção de voo não está com o acordo**, conforme demonstrado na **figura 13**:

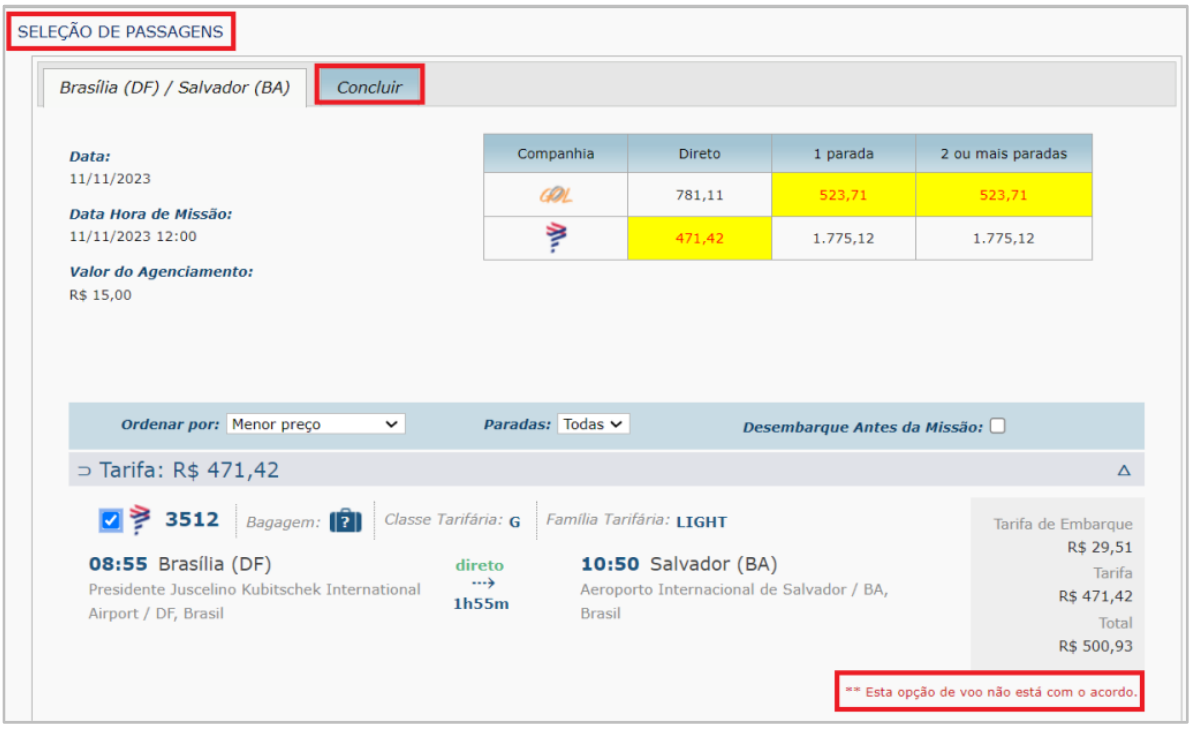


Figura 13 – Seleção de opção de voo que não está com o acordo

O **Solicitante de Passagem** escolhe então o voo que melhor atende à necessidade do afastamento do proposto e solicita a conclusão da reserva por meio da aba **"Concluir"**. Nesse momento, o SCDP solicita a confirmação do valor da tarifa escolhida pelo usuário e tal escolha pode ou não ter o acordo aplicado, conforme retorno de voos na busca.

Após efetuar a reserva de passagem, o quadro **Passagens Nacionais** do detalhamento da PCDP apresentará o conjunto dos trajetos selecionados com suas respectivas informações, inclusive relacionadas à passagem reservada, além de exibir ícone com indicação se houve ou não aplicação na tarifa do acordo firmado com o governo, no qual, ao passar o mouse sobre ele, esta informação estará explícita, conforme demonstrado na **figura 14**.

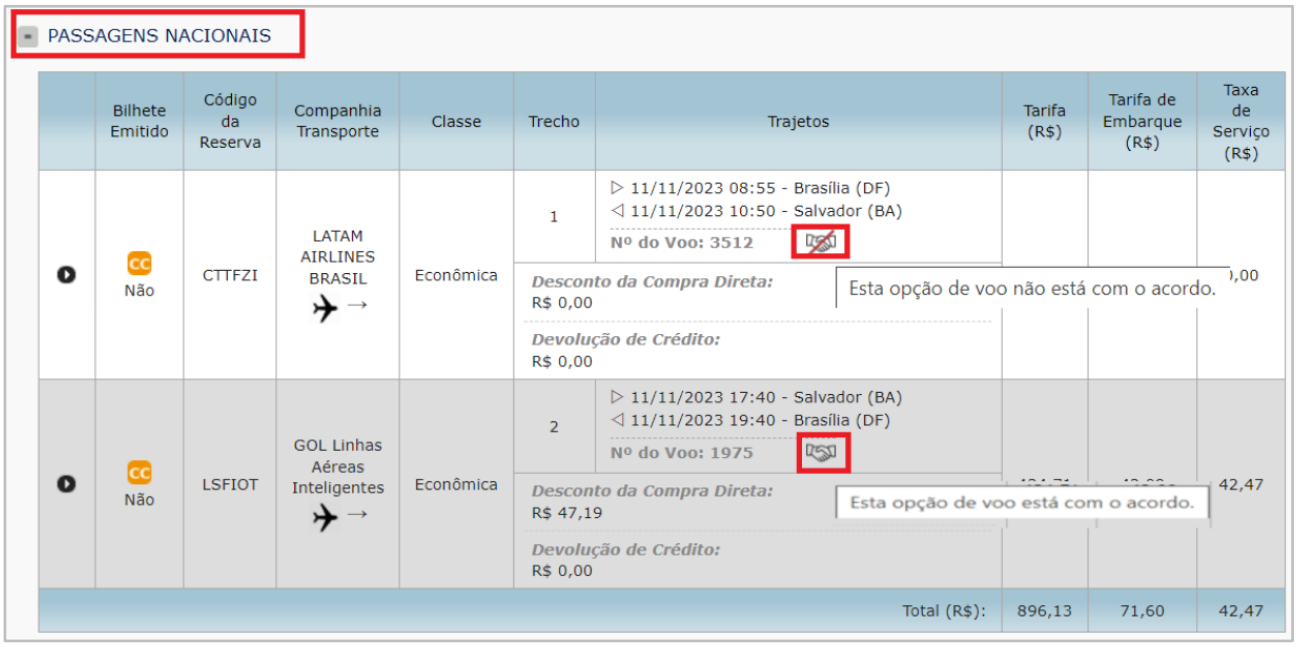


Figura 14 - Símbolo que exibe a informação se a opção de voo está ou não com o acordo

ATENÇÃO: Quando não for possível obter a tarifa comercial, no campo "**Desconto da Compra Direta**", será exibida a mensagem: "***Não foi possível calcular***." A **figura 15** ilustra essa situação.

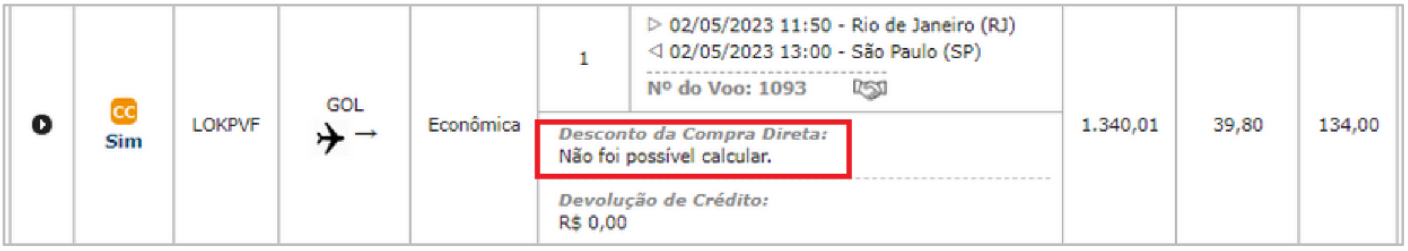


Figura 15 – mensagem que informa que não foi possível calcular

Uma vez emitido, é possível obter as informações dos dados do bilhete, por intermédio do link "**Sim**" localizado no quadro de **Passagens Nacionais**, de acordo com a **figura 16**.

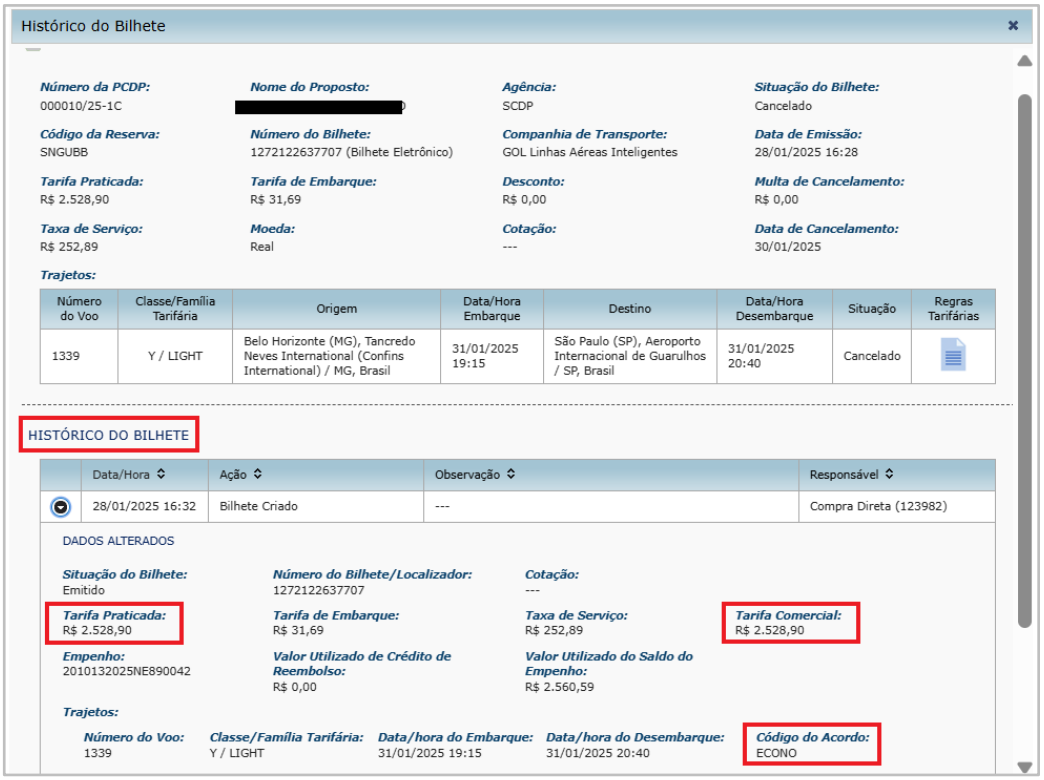
PASSAGENS NACIONAIS

	Bilhete Emitido	Código da Reserva	Companhia Transporte	Classe	Trecho	Trajetos	Tarifa (R$)	Tarifa de Embarque (R$)	Taxa de Serviço (R$)
	Sim	CTTFZI	LATAM AIRLINES BRASIL	Econômica	1	▷ 11/11/2023 08:55 - Brasília (DF) ◁ 11/11/2023 10:50 - Salvador (BA) Nº do Voo: 3512 Desconto da Compra Direta: R$ 0,00 Devolução de Crédito: R$ 0,00	471,42	29,51	0,00
	Sim	LSFIOT	GOL Linhas Aéreas Inteligentes	Econômica	2	▷ 11/11/2023 17:40 - Salvador (BA) ◁ 11/11/2023 19:40 - Brasília (DF) Nº do Voo: 1975 Desconto da Compra Direta: R$ 47,19 Devolução de Crédito: R$ 0,00	424,71	42,09	42,47
						Total (R$):	896,13	71,60	42,47

Figura 16 – link do bilhete emitido

O Sistema também apresentará a informação do valor da **Tarifa Praticada** e **Tarifa Comercial** pela funcionalidade **Histórico do Bilhete**, acionado pelo link "**Sim**" demonstrado na figura anterior.

Ao acionar a seta de expansão do referido quadro, serão disponibilizados o conjunto de dados referente ao bilhete emitido, inclusive o **Código do Acordo,** o qual garante a aplicação do desconto contratual estabelecido, conforme apresentado na **figura 17**:



Histórico do Bilhete

Número da PCDP: 000010/25-1C
Nome do Proposto: [redacted]
Agência: SCDP
Situação do Bilhete: Cancelado
Código da Reserva: SNGUBB
Número do Bilhete: 1272122637707 (Bilhete Eletrônico)
Companhia de Transporte: GOL Linhas Aéreas Inteligentes
Data de Emissão: 28/01/2025 16:28
Tarifa Praticada: R$ 2.528,90
Tarifa de Embarque: R$ 31,69
Desconto: R$ 0,00
Multa de Cancelamento: R$ 0,00
Taxa de Serviço: R$ 252,89
Moeda: Real
Cotação: ---
Data de Cancelamento: 30/01/2025

Trajetos:

Número do Voo	Classe/Família Tarifária	Origem	Data/Hora Embarque	Destino	Data/Hora Desembarque	Situação	Regras Tarifárias
1339	Y / LIGHT	Belo Horizonte (MG), Tancredo Neves International (Confins International) / MG, Brasil	31/01/2025 19:15	São Paulo (SP), Aeroporto Internacional de Guarulhos / SP, Brasil	31/01/2025 20:40	Cancelado	

HISTÓRICO DO BILHETE

	Data/Hora	Ação	Observação	Responsável
	28/01/2025 16:32	Bilhete Criado	---	Compra Direta (123982)

DADOS ALTERADOS

Situação do Bilhete: Emitido
Número do Bilhete/Localizador: 1272122637707
Cotação: ---
Tarifa Praticada: R$ 2.528,90
Tarifa de Embarque: R$ 31,69
Taxa de Serviço: R$ 252,89
Tarifa Comercial: R$ 2.528,90
Empenho: 2010132025NE890042
Valor Utilizado de Crédito de Reembolso: R$ 0,00
Valor Utilizado do Saldo do Empenho: R$ 2.560,59

Trajetos:

Número do Voo: 1339
Classe/Família Tarifária: Y / LIGHT
Data/hora do Embarque: 31/01/2025 19:15
Data/hora do Desembarque: 31/01/2025 20:40
Código do Acordo: ECONO

Figura 17 – Histórico do Bilhete

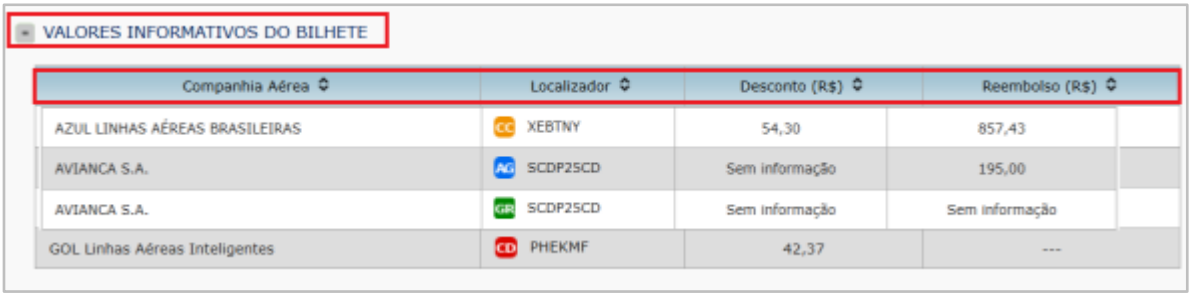
ATENÇÃO: Caso seja identificada divergência entre os valores da "**Tarifa Comercial Retornada**" e a "**Tarifa Praticada Retornada**", o SCDP apresentará o resultado dessa incompatibilidade na Funcionalidade "**Faturamento** > "**Repositório de Bilhetes**", acessada exclusivamente pelos perfis **Administrador Central** e **Administrador Setorial,** a qual será detalhada em tópico específico desse Documento de Orientação – Versão 1.4.

Assim, ao detectar a emissão de um bilhete cujo valor do desconto seja menor do que o acordado com a Companhia Aérea, para fins de faturamento, o bilhete assumirá o status de "**Pendente de Faturamento**" com situação "**Pendente de Desconto**". Para torná-lo **Faturável**, a referida pendência deverá ser sanada em funcionalidade específica, denominada "**Tratamento de Pendências**", acessada pelo novo perfil **Administrador Setorial** ou pelo perfil **Administrador Central**. Informações mais específicas sobre essa funcionalidade serão fornecidas em um momento posterior.

4. Informações Detalhadas da PCDP

A funcionalidade **Consulta > Situação da Solicitação** fornece uma visão geral da viagem. É por meio dela que os usuários consultam informações, identificam em qual etapa do fluxo a viagem se encontra e verificam demais detalhes pertinentes ao afastamento a serviço por intermédio de quadros demonstrativos.

Com a finalidade de ampliar a transparência dos valores de passagem de uma determinada viagem, foi criado o quadro "**Valores Informativos do Bilhete**", que, a partir da emissão do bilhete, exibe, além da **Companhia Aérea**, o **Localizador**, o valor de **Desconto** pela emissão do bilhete e o valor do **Reembolso** quando do cancelamento do bilhete. A **figura 18** exibe as informações apresentadas nesse novo quadro.



VALORES INFORMATIVOS DO BILHETE

Companhia Aérea	Localizador	Desconto (R$)	Reembolso (R$)
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS	XEBTNY	54,30	857,43
AVIANCA S.A.	SCDP25CD	Sem informação	195,00
AVIANCA S.A.	SCDP25CD	Sem informação	Sem informação
GOL Linhas Aéreas Inteligentes	PHEKMF	42,37	---

Figura 18 – Valores Informativos do Bilhete

Conforme a modalidade de aquisição de passagem, o Sistema disponibiliza os valores de "**Desconto**" e "**Reembolso**" da seguinte forma:

- Para bilhete emitido pela **Compra Direta** e que adota o modelo de faturamento vigente por meio do Relatório Definitivo de Faturamento, implantado em 14/12/2024, é apresentado o valor do desconto aplicado no momento da emissão e, logo após o faturamento da emissão do bilhete, o desconto apresentado é atualizado a partir do valor efetivo de desconto constante desse faturamento. Da mesma forma ocorre a atualização do valor de reembolso

de um bilhete após cada faturamento do seu cancelamento, uma vez que o valor de reembolso pode sofrer ajustes após um faturamento ocorrido;

- Para bilhete emitido pela **Compra Direta** em modelo anteriormente vigente, no **Desconto** é apresentado valor do desconto retornado na emissão do bilhete e, para o **Reembolso**, caso haja, é apresentado o total de crédito recebido em fatura pela Companhia Aérea para o bilhete ou o valor de reembolso faturado pelo Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório - TCRP, conforme cada modelo anterior;
- Para bilhete emitido pelo **Agenciamento,** não é possível informar o **"Desconto"**, logo, é exibido **"Sem informação".** Havendo "**Reembolso**" para o bilhete, é apresentado o valor do crédito confirmado após conclusão da solicitação de reembolso junto à Agência de Viagem;

- Para o bilhete vinculado a **PCDP Grupo**, não é possível informar o **"Desconto"** nem o **"Reembolso**", logo, são apresentados "**Sem Informação**".

Os valores de "**Desconto**" apresentados nesse quadro, também constarão no **Histórico do Bilhete**, por meio do link **Clique aqui** da opção **Bilhetes** acessado pelo quadro "**Informações da Viagem**, no detalhamento da PCDP, conforme demonstrado na **figura 19**.

Figura 19 – Link Bilhetes – Clique aqui

Ao clicar no trecho para visualizar o Histórico do Bilhete, será apresentado o quadro contendo todos os dados do bilhete, inclusive o valor do "**Desconto**", novo campo disponibilizado para subsidiar o usuário quanto ao cumprimento das regras do credenciamento aplicadas para a modalidade Compra Direta, conforme demonstrado na **figura 20**.

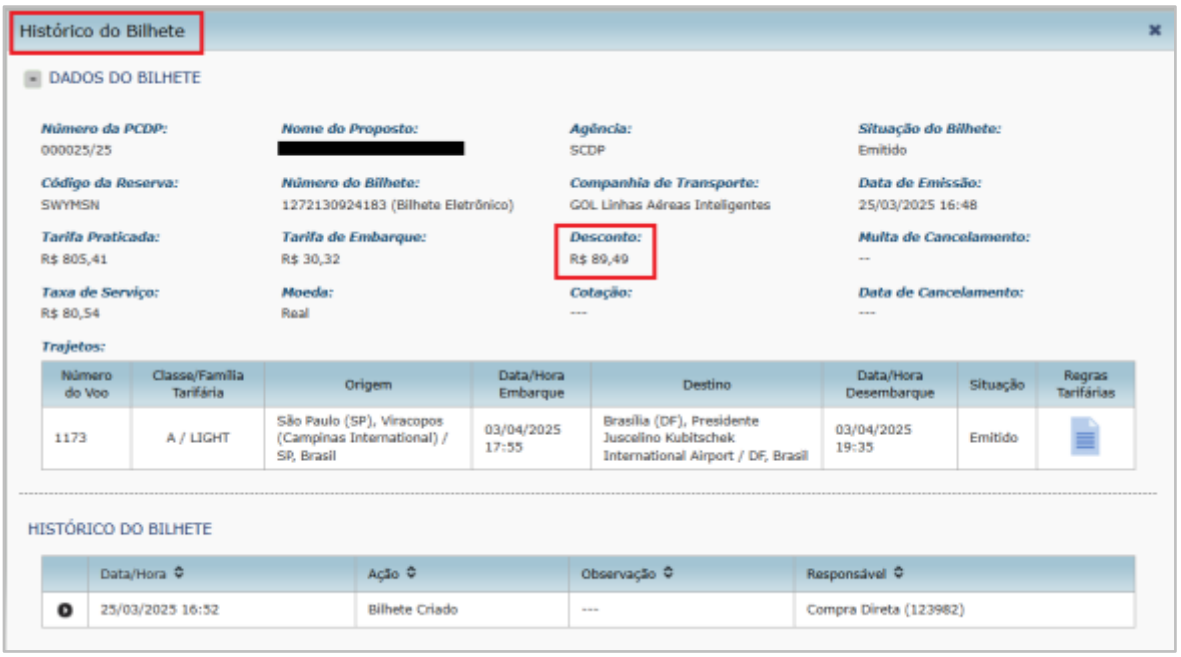


Figura 20 - Histórico do Bilhete

Já para os bilhetes emitidos pela Compra Direta em modelo anteriormente vigente, no campo “**Desconto**” será apresentado o valor do desconto retornado na emissão, demonstrado pela **figura 21**.

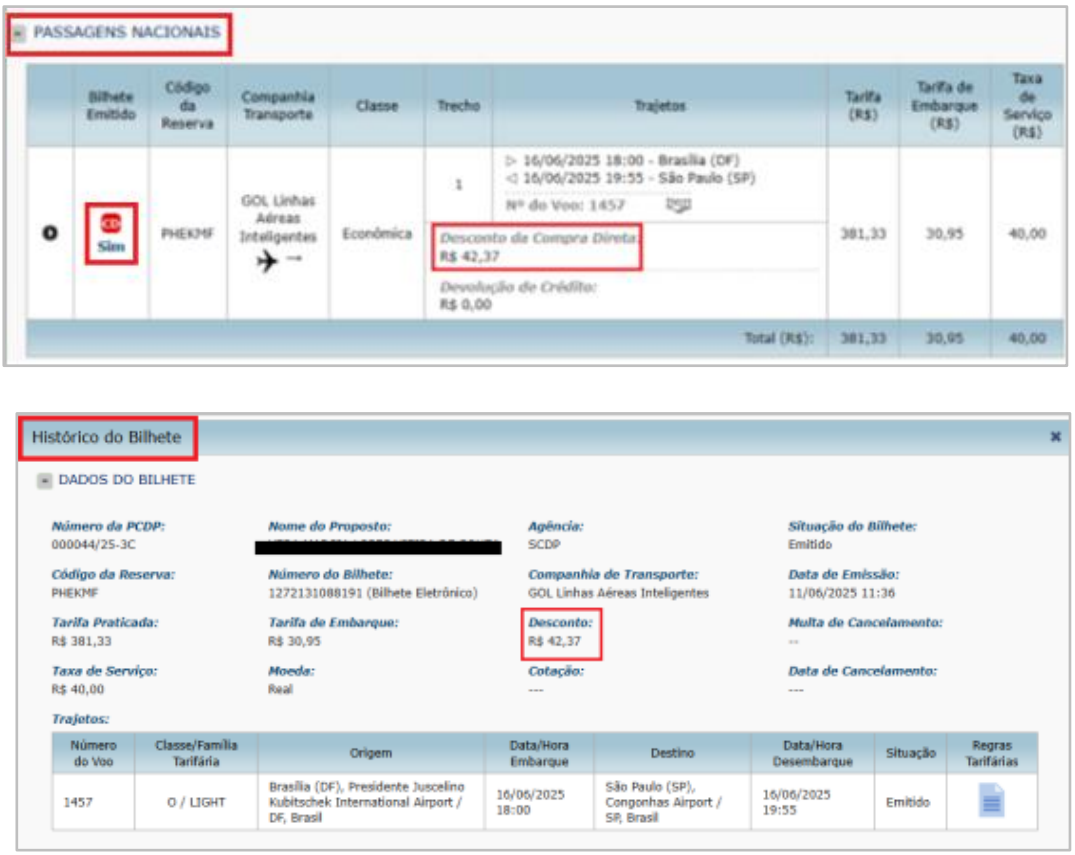


Figura 21 - Histórico do Bilhete

Quando se tratar de bilhetes adquiridos pela modalidade Agenciamento, no campo “**Desconto**” será exibido o texto "**Sem informação**" pela impossibilidade de obtenção dessa informação, conforme exibido pela **figura 22**.

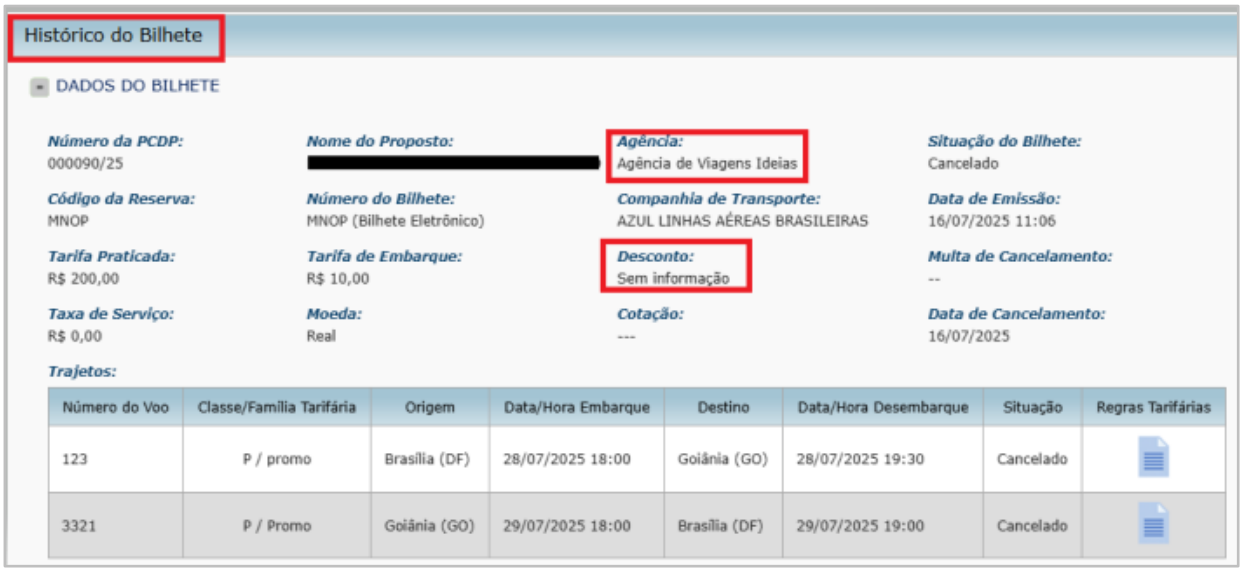


Figura 22 - Histórico do Bilhete

Para bilhete emitido pela **Compra Direta** e que adota o modelo de faturamento vigente, quando o valor da tarifa praticada do momento da emissão do bilhete diferir do valor efetivo da tarifa praticada considerado no faturamento da emissão do bilhete, os quadros **Passagens Nacionais**, **Quadro de Totalizações**, **Cálculos Desta Etapa** e **Consolidação de Gastos da Viagem** dessa funcionalidade terão seus valores de passagens atualizados automaticamente considerando esse novo valor efetivo de tarifa praticada, além de ser gerado registro da ação "**Bilhete Corrigido**" no Histórico do Bilhete como mostra a **figura 23:**

Figura 23 - Histórico do Bilhete – Ação Bilhete Corrigido

OBSERVAÇÃO: Ressalta-se que os dados de bilhetes emitidos e cancelados no mesmo dia permanecem não sendo exibidos nesses quadros.

5. Cancelamento de Bilhetes da Compra Direta

O processo de cancelamento e reembolso de bilhetes adquiridos pela Compra Direta sofreu substancial alteração com o novo modelo de Fiscalização e Faturamento. No momento do efetivo cancelamento do bilhete, o SCDP calcula automaticamente as multas e, consequentemente, o reembolso que devem ser praticados pela Companhia Aérea, a partir dos valores e percentuais cadastrados para a regra tarifária do bilhete.

Para que o Sistema possa atender a essa finalidade, foi criada uma funcionalidade intitulada "**Regras Tarifárias**", gerida exclusivamente pela **Central de Compras**, unidade administrativa responsável pelo processo de credenciamento das Companhias Aéreas, por meio do perfil **Administrador Central**. Demais detalhes quanto ao funcionamento dessa funcionalidade serão apresentados em tópico específico.

O novo modelo de Fiscalização e Faturamento visa definir com mais exatidão os valores de crédito de reembolso que devem ser restituídos ao órgão, requerido após o cancelamento do bilhete,

solicitado pelo perfil **Solicitante de Passagem** por meio da funcionalidade **Solicitação > Passagem > Cancelar/Consultar Bilhetes Não Utilizados,** conforme **figura 24**.

Figura 24 – Cancelar/Consultar Bilhetes Não Utilizados

ATENÇÃO: Lembre-se que, para que o bilhete assuma a situação de "**Não Utilizado**", é preciso que se promova uma das seguintes ações:

- Indicação de que o trajeto não possui passagem aérea;
- Aquisição de novo bilhete para um trajeto que possui bilhete emitido;
- Cancelamento, não aprovação ou não realização da viagem com bilhete emitido.

Ressalta-se que os reembolsos de bilhetes cancelados devem ser solicitados de forma tempestiva, antes da perda de sua validade, que é de 1 (um) ano, contada da sua emissão, de acordo com o artigo 7º da Resolução nº 400, de 2016 da ANAC. Quanto ao prazo para o reembolso, devem ser considerados até 7 (sete) dias contados da data de solicitação do passageiro, conforme artigo 29 da mesma resolução.

O procedimento de cancelamento permanece inalterado, ou seja, deve ser realizado bilhete a bilhete, mediante o registro da justificativa do cancelamento, no campo **Motivo do Cancelamento**. Feito isso, deve-se acionar o botão "**Cancelar Bilhete**" e confirmar o pedido, conforme demonstrado na **figura 25**.

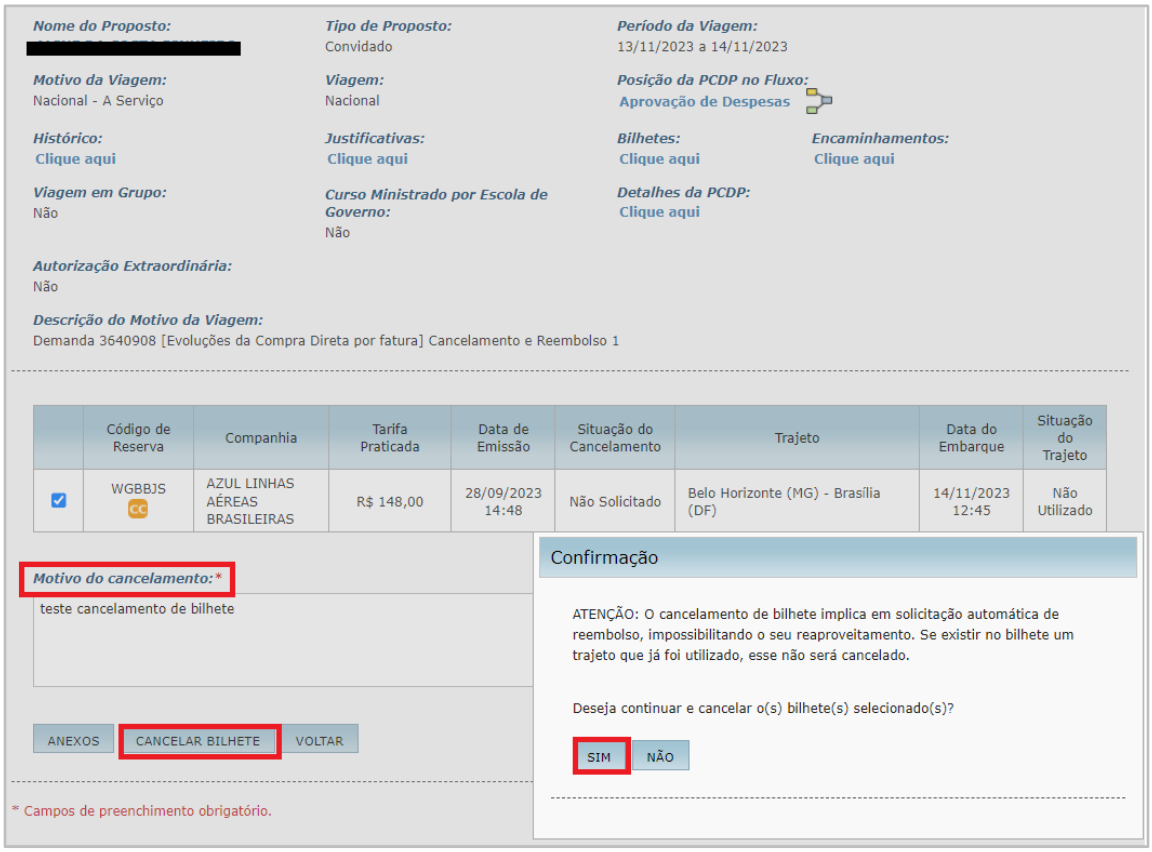


Figura 25 – Cancelar bilhete com a situação de Não Utilizado

Durante a confirmação do cancelamento do bilhete, caso ocorra algum erro que impeça a operação, o bilhete terá a sua situação alterada para "**Pendente**", o que equivale ao status do bilhete "**Cancelamento Pendente**". Nesse caso, poderá haver até 3 novas tentativas para que o SCDP proceda com a solicitação do cancelamento do bilhete com envio de e-mail para a Companhia Aérea. Em paralelo, diariamente, o Sistema também realizará automaticamente essa solicitação, de acordo com a **figura 26**.

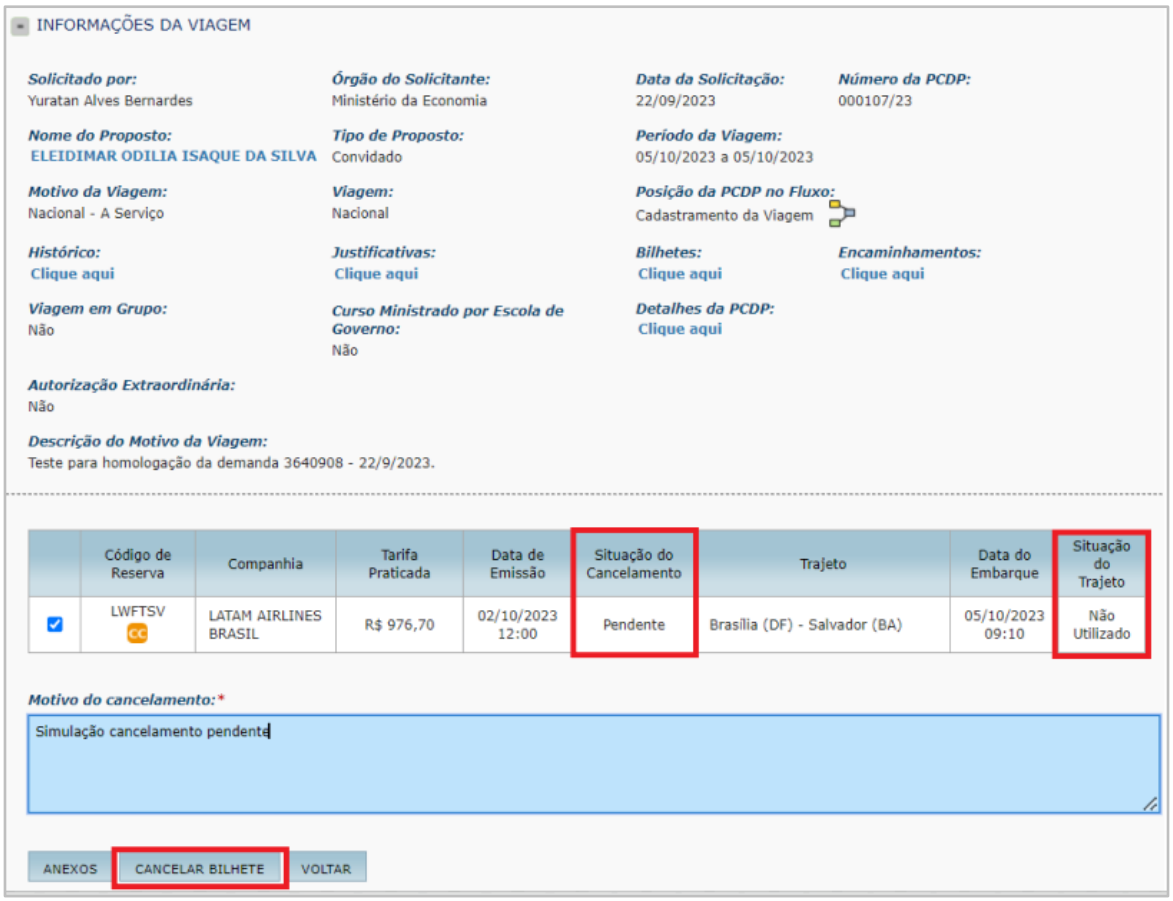


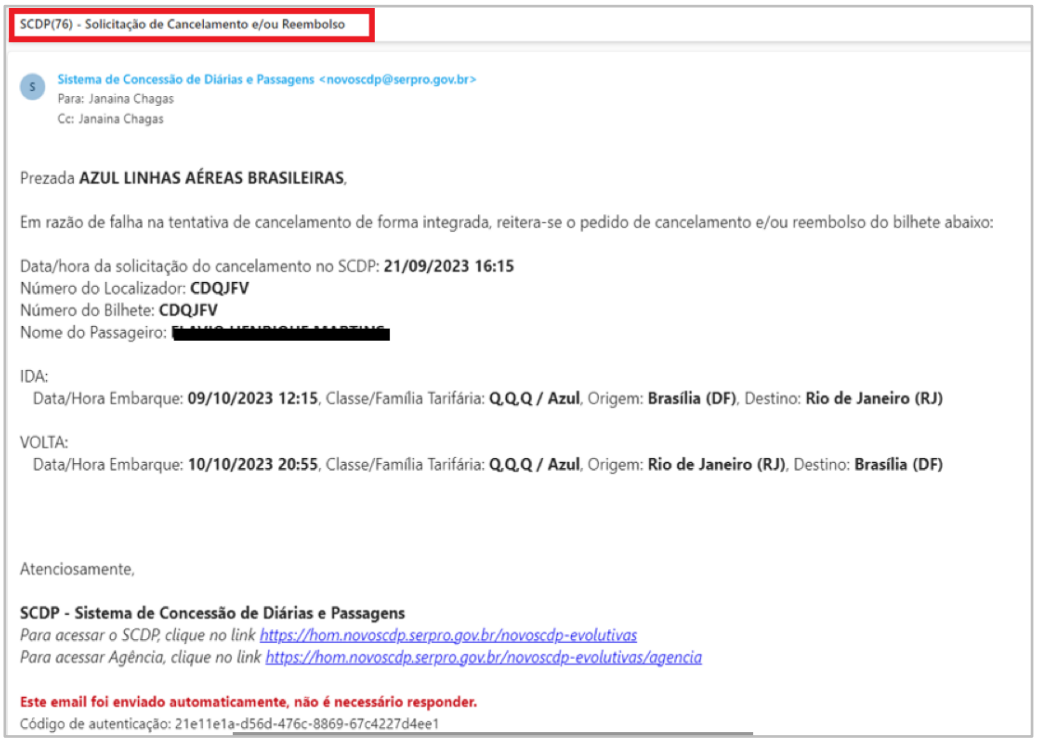
Figura 26 – Situação de Cancelamento Pendente

Após a última tentativa de cancelamento, caso não ocorra com sucesso, será enviado e-mail à Companhia Aérea solicitando o cancelamento e/ou reembolso do bilhete, situação que será mencionada logo mais.

Ao acionar o cancelamento do bilhete, o SCDP verificará no cadastro da Companhia Aérea a indicação do atributo "**Sem Serviço de Cancelamento**" e se comportará da seguinte forma:

a) Caso a Companhia não possua o serviço de cancelamento, o Sistema não realizará o pedido via integração e enviará e-mail para Companhia Aérea solicitando o cancelamento e/ou reembolso do bilhete, conforme modelo de e-mail da **figura 27**.

b) Se a Companhia Aérea possui serviço de cancelamento, o SCDP solicitará o cancelamento de bilhete via integração. Em caso de falha nas tentativas, o SCDP enviará a solicitação de cancelamento e/ou reembolso do bilhete por e-mail à Companhia Aérea, como já citado.



SCDP(76) - Solicitação de Cancelamento e/ou Reembolso

Sistema de Concessão de Diárias e Passagens <novoscdp@serpro.gov.br>
Para: Janaina Chagas
Cc: Janaina Chagas

Prezada **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS**,

Em razão de falha na tentativa de cancelamento de forma integrada, reitera-se o pedido de cancelamento e/ou reembolso do bilhete abaixo:

Data/hora da solicitação do cancelamento no SCDP: **21/09/2023 16:15**
Número do Localizador: **CDQJFV**
Número do Bilhete: **CDQJFV**
Nome do Passageiro: [redacted]

IDA:
Data/Hora Embarque: **09/10/2023 12:15**, Classe/Família Tarifária: **Q,Q,Q / Azul**, Origem: **Brasília (DF)**, Destino: **Rio de Janeiro (RJ)**

VOLTA:
Data/Hora Embarque: **10/10/2023 20:55**, Classe/Família Tarifária: **Q,Q,Q / Azul**, Origem: **Rio de Janeiro (RJ)**, Destino: **Brasília (DF)**

Atenciosamente,

SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens
Para acessar o SCDP, clique no link https://hom.novoscdp.serpro.gov.br/novoscdp-evolutivas
Para acessar Agência, clique no link https://hom.novoscdp.serpro.gov.br/novoscdp-evolutivas/agencia

Este email foi enviado automaticamente, não é necessário responder.
Código de autenticação: 21e11e1a-d56d-476c-8869-67c4227d4ee1

Figura 27 – Modelo de e-mail enviado à Companhia Aérea

Caso a solicitação do cancelamento e/ou reembolso do bilhete ocorra por meio de envio de e-mail à Companhia Aérea, não havendo e-mail cadastrado para a empresa de transporte, o SCDP enviará e-mail para os usuários com perfil de "**Administrador Central**".

Nos casos em que for enviado e-mail com a notificação para cancelamento ou houver cancelamento com sucesso via integração, o bilhete ficará com a situação de "**Cancelado**" e poderá ser visualizado no **Histórico do Bilhete**, por meio do link **Clique aqui** da opção **Bilhetes** acessado pelo quadro "**Informações da Viagem**, no detalhamento da PCDP, conforme demonstrado na **figura 28**.

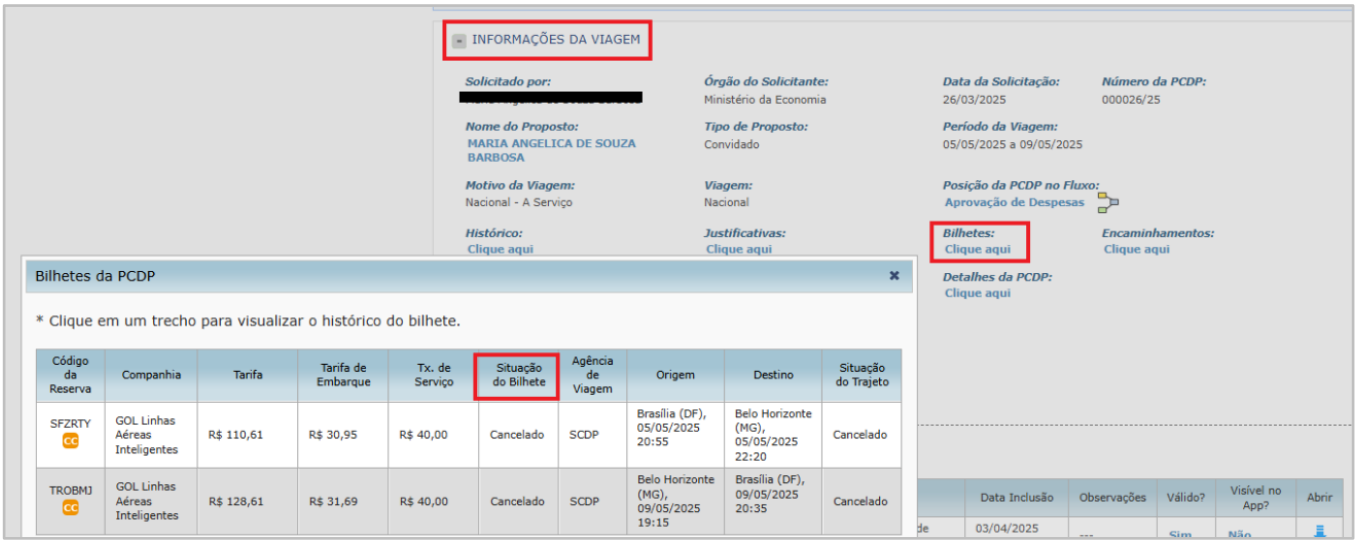


Figura 28 – Link Bilhetes – Clique aqui

A rotina automatizada para o cancelamento de bilhetes adquiridos pela Compra Direta continua sendo executada diariamente, propiciando as condições definidas para atuação desse serviço nos bilhetes passíveis de cancelamento.

Logo após o cancelamento do bilhete, seja pelo Solicitante de Passagem ou pelo SCDP, o Sistema calculará automaticamente os valores de reembolso a serem compensados de acordo com a regra tarifária e a situação de embarque de cada bilhete, realizando análise e tratamento prévios dos bilhetes com base nas seguintes condições:

- ✓ Para bilhete que tenha a indicação de Não Faturável - seja pela companhia aérea, pelo usuário ou por ter sido assinalado pelo SCDP como **emitido** e **cancelado no mesmo dia e antes da hora do voo**, não será necessária a solicitação de reembolso, haja vista que **não** haverá cobrança de valores;
- ✓ Para bilhete **cancelado em até 24 horas da data de emissão e com ao menos 7 dias de antecedência da data do voo** (em caso de bilhete Ida e Volta, o voo de Ida)**, o reembolso será no valor integral**, sem aplicação de multa independentemente da Companhia Aérea, Família e Classe Tarifárias, e o bilhete assumirá status do faturamento "**Faturável**". Conforme artigo 11 da Resolução 400/2016 da ANAC:

  "O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante".

- ✓ Bilhete **cancelado em até 24 horas da sua emissão e com menos de 7 dias de antecedência da data do voo** (em caso de bilhete Ida e Volta, o voo de Ida), o Sistema deverá calcular o valor das multas e do reembolso conforme valores cadastrados na funcionalidade "**Regras Tarifárias**" e assumirá o status de faturamento de "**Faturável**" ou o status de faturamento "**Pendente de Faturamento**" seguido da situação "**Pendente de Reembolso"**, caso haja divergência de valores de regra tarifária.

- ✓ Bilhete cancelado, **após 24 horas da emissão** do bilhete, o Sistema deverá calcular o valor das multas e do reembolso conforme valores cadastrados na funcionalidade "**Regras Tarifárias**" e assumirá o status de faturamento de "**Faturável**" ou o status de faturamento "**Pendente de Faturamento**" seguido da situação "**Pendente de Reembolso"**, caso haja divergência de valores de regra tarifária.
- ✓ **Bilhete cancelado com *no show*** passará por tratamento similar àquele bilhete cancelado após 24 horas da emissão, diferindo apenas quanto aos tipos de multas que incidirão sobre esse bilhete.

OBSERVAÇÃO: Para realizar o cálculo das multas de cancelamento, reembolso e *no show* pelo SCDP, é necessário que os trajetos tenham os valores individualizados de tarifa, já que a aplicação da regra tarifária é feita com base na tarifa do trajeto.

Poderá haver situações em que, no momento do cancelamento, o Sistema **não** encontre o cadastro da regra tarifária correspondente ao bilhete emitido. Nesse caso, o bilhete passará a ter o status de faturamento "**Pendente de Faturamento**" e a situação **"Pendente de Regra Tarifária**". Contudo, a partir do momento em que a regra tarifária for cadastrada, o SCDP realizará um novo reprocessamento dos bilhetes afetados por essa regra tarifária, atualizará os valores de reembolso e sanará automaticamente as pendências que possam ser resolvidas.

A consulta do valor de reembolso do bilhete permanece sendo executada automaticamente em 3 tentativas por bilhete cancelado da Compra Direta, uma vez por dia. Como forma alternativa, o usuário poderá acioná-la respeitando o intervalo de 15 minutos entre as tentativas a partir da funcionalidade "**Tratamento de Pendências**", a ser detalhada mais adiante, se o bilhete for contemplado pelo modelo vigente de fiscalização e faturamento. Caso se trate de bilhete contemplado por modelo anterior de faturamento, essa consulta também poderá ser acionada por meio da opção **Faturamento > Reembolso > Compra Direta**, detalhada em tópico "**Reembolso de Bilhetes da Compra Direta – Modelos Anteriores**" no final desse documento.

Cada Companhia Aérea possui um tempo de processamento do cálculo do valor efetivo de reembolso para um bilhete a partir da data de cancelamento, por isso o usuário deve verificar em **Gestão > Tabelas Básicas > Companhia de Transporte > Nome da Companhia Aérea** a informação do **Prazo em Minutos para Reembolso** para que o reembolso seja disponibilizado para a consulta.

A Companhia Aérea poderá não possuir esse serviço de consulta, caso em que a opção **Não Retorna Valor** do **Prazo em Minutos para Reembolso** estará assinalada, não estando o bilhete dessa companhia suscetível à consulta automática de reembolso, de acordo com a **figura 29**.

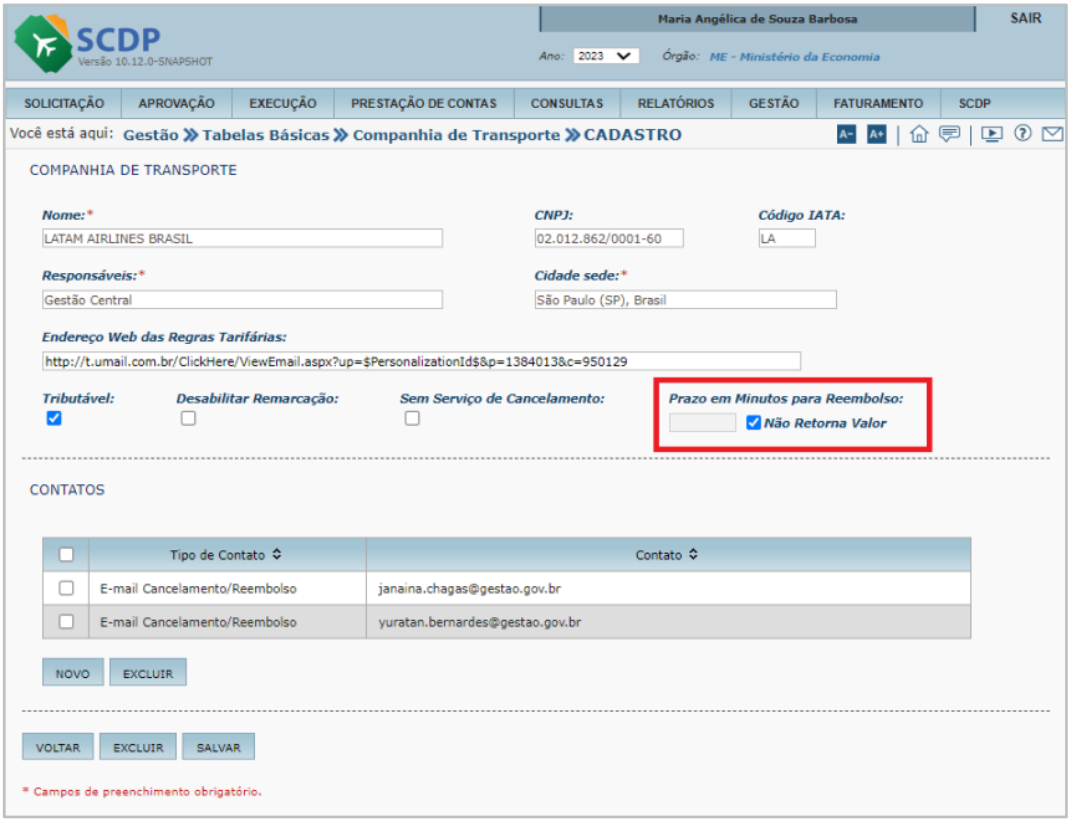


Figura 29 – Prazo em minutos para Reembolso

Saiba Mais:

- **Administrador de Reembolso**: perfil que faz o acompanhamento e analisa as solicitações de crédito dos bilhetes, sejam emitidos pela Agência de Viagem ou por Compra Direta - esta última apenas para bilhetes processados até **13/12/2024**, provenientes de reembolsos gerados por cancelamento, assim como, por remarcação exclusivamente pela modalidade Agenciamento.

- **Administrador Central:** perfil responsável pela gestão de saldos junto às Companhias Aéreas e da fiscalização e faturamento das passagens aéreas adquiridas pela Compra Direta, atribuído à Central de Compras. Também é responsável pelo cadastro das regras tarifárias dos bilhetes definidos pelas Companhias Aéreas e poderá realizar a consulta e a análise dos dados dos bilhetes pela funcionalidade Repositório de Bilhetes. Caberá ainda a esse perfil aplicar soluções para sanar pendências de faturamento no âmbito do Relatório Prévio de Faturamento, além de ter a possibilidade de gerar o Relatório Definitivo de Faturamento de todos os Centros de Serviços Compartilhados.

- **Administrador Setorial:** perfil que executa o tratamento de pendência dos bilhetes adquiridos com empenho emitido por uma de suas UGEs, bem como gera o Relatório de Faturamento Definitivo do Centro de Serviço Compartilhado ou Órgão Descentralizado de que é responsável, a partir do Relatório Prévio de Faturamento. Acessa consultas das informações de UGRs do seu órgão de exercício e tem permissão para sincronizar empenhos do Centro de Serviço Compartilhado que está sob sua gestão.

- **Fiscal de Contrato**: compete a esse perfil analisar os dados das previsões de Débito e de Crédito e aprovar ou não os reembolsos com a situação "**Não Aceito pela Companhia Aérea"** dos bilhetes da Compra Direta, referentes às emissões e cancelamentos processados até **13/12/2024.**

- **Solicitante de Passagem:** servidor formalmente designado, no âmbito de cada unidade, de acordo com o disposto no regimento de cada órgão ou entidade, que realiza os procedimentos de pesquisa de preços, escolha da tarifa, reserva, emissão dos bilhetes de passagens e, se necessário, solicita o cancelamento do bilhete quando não utilizado.

6. Repositório de Bilhetes

Com o intuito de apresentar os dados gerados no processo de emissão e cancelamento de bilhete, e assim auxiliar o processo de fiscalização de passagem aérea adquirida pela Compra Direta, foi disponibilizado no menu Faturamento, a funcionalidade **Repositório de Bilhetes**, cujo acesso é exclusivo dos perfis **Administrador Central** e **Administrador Setorial.**

Trata-se de um recurso que permitirá a pesquisa, a conferência e a visualização das informações de cada bilhete, após a sua emissão e cancelamento. Caso alguma inconformidade seja detectada pelos mecanismos de fiscalização automatizada, que são: **Prazo de 72 horas**, **Aplicação do Desconto Acordado**, **Cancelamento** e **Regra Tarifária**, essa funcionalidade identificará a situação da emissão e ou do cancelamento com o seu respectivo tipo de pendência.

Para facilitar a pesquisa e a verificação dos dados, além dos filtros já existentes, foi disponibilizado também o filtro **Situação do Faturamento** conforme demonstrado na **figura 30**.

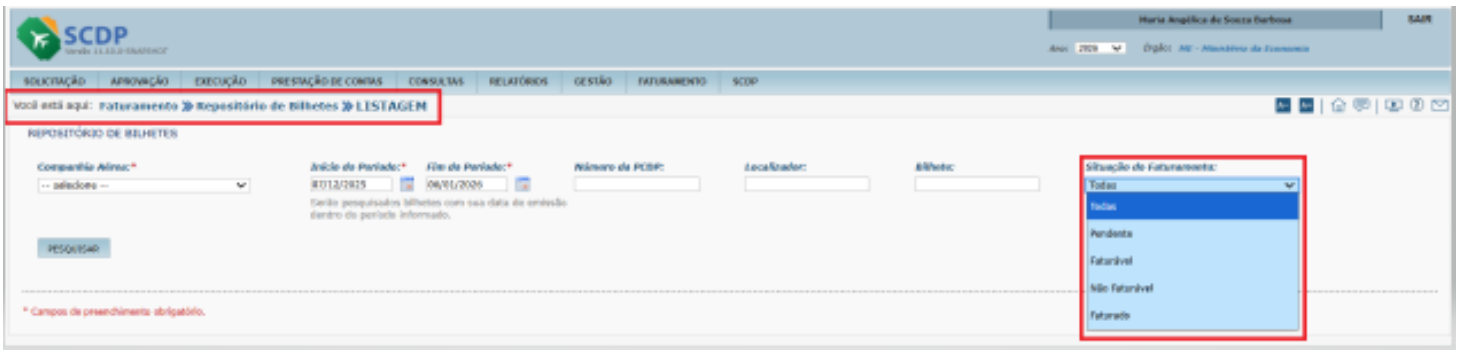


Figura 30 – Repositório de Bilhete

Será permitido realizar a pesquisa pelos seguintes filtros:

- **Companhia Aérea:** companhia de transporte que possui código IATA cadastrado no Sistema e filtro de preenchimento obrigatório;
- **Período:** de preenchimento obrigatório e não superior a **31** dias. Por padrão, a Data Final será a data corrente e a Data Inicial deverá considerar **31** dias anteriores a data corrente.
- **Número da PCDP:** número da Proposta de Concessão de Diárias e Passagens
- **Localizador:** código fornecido pelas Companhias Aéreas que representa os dados de uma reserva de passagem;
- **Bilhete:** código utilizado para comprovar a compra da passagem e reserva de um assento em um voo;
- **Situação do Faturamento:** status que o bilhete assume após a emissão ou cancelamento e podem ser: Pendente, Faturável, Não Faturável e Faturado.

OBSERVAÇÃO: Será possível realizar a pesquisa do bilhete utilizando a combinação dos filtros **Localizador** ou **Bilhete**, além do filtro da **Companhia Aérea**.

Uma vez configurados os filtros conforme a necessidade de consulta do usuário, é preciso acionar o botão "**Pesquisar**". Feito isso, o Sistema apresentará o quadro com o detalhamento das informações consolidadas, de acordo com a **figura 31.**

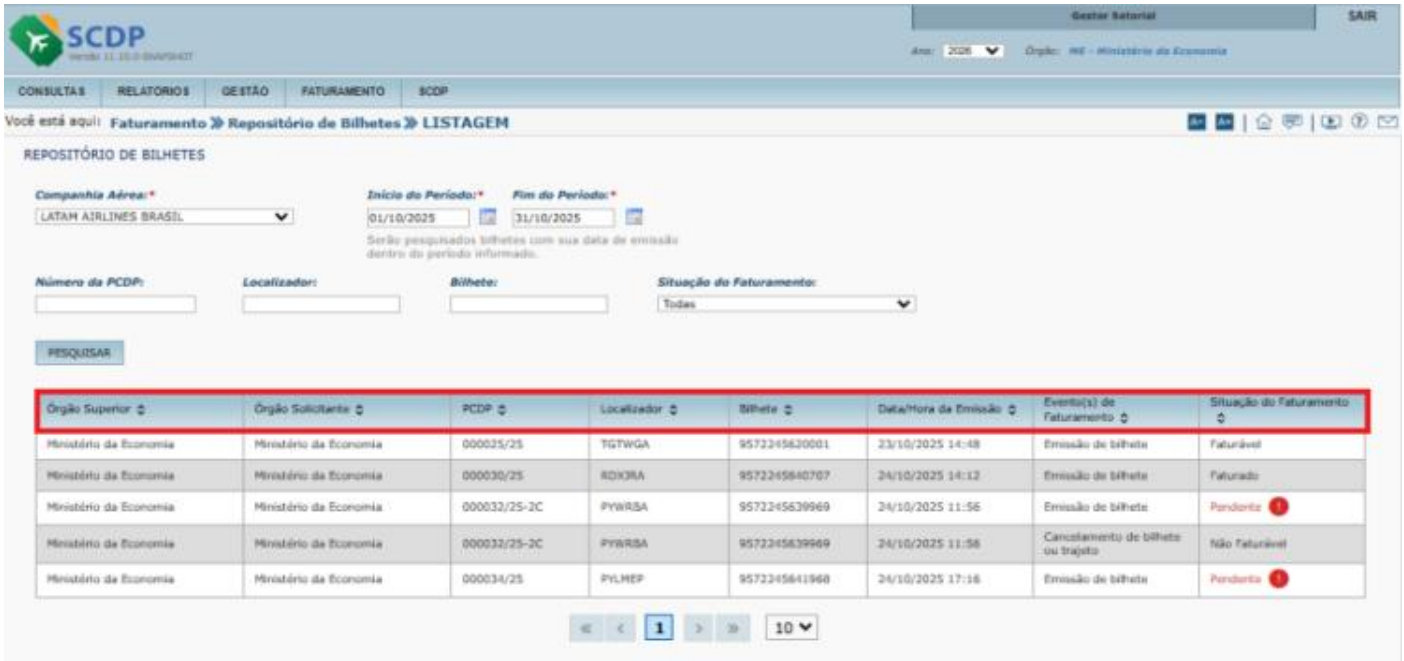


Figura 31 – Quadro consolidado do Repositório de Bilhete

Ao clicar no registro dos dados consolidados, o Sistema apresentará a tela para consultar o detalhamento de cada bilhete, divididos em 3 (três) quadros, quais sejam: **Detalhes do Bilhete**, **Detalhes da Emissão** e **Detalhes do Cancelamento**, cada qual contendo dados específicos da emissão ou do cancelamento do bilhete. O primeiro quadro trata dos detalhes do bilhete conforme demonstrado na **figura 32.**

Figura 32 - Detalhes do Bilhete

Nesse quadro, além dos dados essenciais para análise de um bilhete, será apresentado o campo "**Situação do Bilhete"**. Também será possível consultar as informações por trajeto, acionando o link **mostrar detalhes dos trajetos.** Nesse subquadro serão exibidas as informações complementares de cada trajeto, além do campo "**Situação do Embarque**".

De acordo com a rotina de integração que verifica a situação de embarque do bilhete, esse campo poderá assumir os seguintes status:

- **Utilizado**: indica que o bilhete foi voado;
- ***No Show***: situação em que o bilhete foi emitido, porém, o passageiro não compareceu para embarque;
- **Intermediário**: situação em que a verificação tentou ser realizada, mas ainda não foi possível obter a situação do embarque do bilhete, porém, ainda há mais alguma tentativa de verificação a ser realizada;
- **Indefinido**: situação em que a verificação tentou ser realizada, mas não foi possível obter a situação do embarque do bilhete, mesmo após as tentativas de consultas realizadas;

- **Cancelado**: situação em que o bilhete se encontra cancelado junto à Companhia Aérea e não será mais utilizado. Uma vez cancelado, não poderá ser mais reaproveitado ou remarcado.
  Ressalta-se que os reembolsos de bilhetes cancelados devem ser solicitados tempestivamente, antes da perda de sua validade, que é de 1 (um) ano, contada da sua emissão, de acordo com o artigo 7º da Resolução nº 400, de 2016 da ANAC. Em todo caso, é essencial o conhecimento das regras tarifárias de utilização do serviço de transporte aéreo para escolha adequada do tipo de tarifa que melhor atende ao afastamento a serviço, as quais também definem a forma de realizar o reembolso do bilhete.

Na sequência, será apresentado o quadro "**Detalhes da Emissão**", ilustrado pela **figura 33** contendo a identificação de determinada Pendência, caso haja. Não havendo nenhum tipo de pendência, a **Situação do Faturamento** assumirá o status de "**Faturável**". Se existir, o Sistema irá identificá-la automaticamente e assumirá o status de "**Pendente**", sendo apresentados os valores divergentes por intermédio de um novo conjunto de dados necessários para avaliação e análise da Fiscalização.

Observe que, conforme exemplo apresentado na imagem abaixo, um bilhete poderá ter mais de uma situação de pendência ao mesmo tempo, ou seja, no caso apresentado, são pendências de emissão: "**Pendente de Desconto**" e "**Pendente de Reserva**".

Figura 33 - Detalhes da Emissão

Ademais, para que seja realizada uma análise comparativa de valores, ao acionar o link "**Ver valores da emissão**", será exibido o quadro "**Valores Retornados na Emissão**". E caso seja necessário consultá-los por trajeto, basta acionar o link **mostrar detalhes dos trajetos.** Nesse subquadro serão exibidas as informações complementares de cada trajeto.

No momento da emissão, em um cenário em que a Companhia Aérea aplicou o desconto mínimo de 3% ou mais, ou seja, não houve descumprimento contratual quanto ao desconto acordado, consequentemente, não será gerada pendência "**Pendente de Desconto**" para o bilhete. Caso **não** haja outra pendência, esse bilhete assumirá o status de "**Faturável**".

Em contrapartida, caso seja identificada que a Companhia Aérea **não** aplicou o desconto mínimo de 3%, a "**Situação do Faturamento"** será identificada como "**Pendente"** e será gerada uma pendência do tipo **"Pendente de Desconto"**. Refere-se à situação que o desconto concedido foi menor do que o acordado com a Companhia Aérea. Nesse caso, o sistema calculará o valor de desconto de 3% sobre o valor da Tarifa Comercial e armazenará o resultado como Tarifa Praticada Calculada, demonstrado pela figura anterior.

Já em um cenário de rejeição de uma reserva dentro do prazo de garantia, em que a Companhia Aérea rejeitou uma reserva anterior, a qual possuía valores mais vantajosos para Administração Pública, a "**Situação do Faturamento"** será identificada como "**Pendente"** e será gerada uma pendência do tipo **"Pendente de Reserva**". O link **"Ver dados da reserva rejeitada",** uma vez acionado**,** disponibilizará o quadro **"Detalhes da Reserva Rejeitada",** contendo os dados da reserva que foi rejeitada anteriormente e possui valores mais vantajosos para o Governo, de acordo com a **figura 34.**

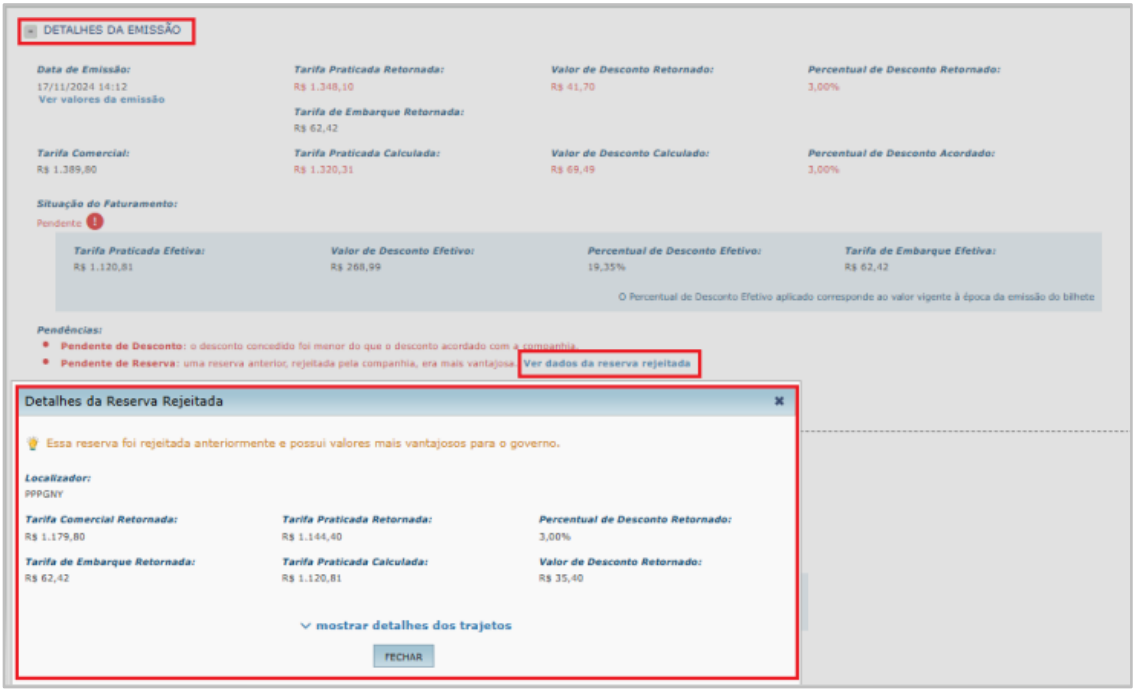


Figura 34 - Detalhes da Reserva Rejeitada

No quadro "**Detalhes da Emissão**", serão armazenadas as seguintes informações:

- ✓ **Tarifa Praticada Retornada:** tarifa retornada pela Companhia Aérea no momento da busca da reserva atual;
- ✓ **Tarifa de Embarque Retornada:** tarifa de embarque retornada pela Companhia Aérea no momento da busca da reserva atual;
- ✓ **Tarifa Comercial:** tarifa sem acordo, retornada no momento da efetivação da reserva de passagem que assume valor zero se a Companhia Aérea não retornar valor;
- ✓ **Percentual de Desconto Retornado:** percentual de desconto calculado com base na Tarifa Comercial e na Tarifa Praticada Retornada.
- ✓ **Valor de Desconto Retornado:** valor em R$ de desconto calculado com base na Tarifa Comercial e Tarifa Praticada Retornada.
- ✓ **Percentual de Desconto Acordado:** percentual resultante da negociação entre o Governo Federal e a Companhia Aérea, conforme contrato celebrado entre ambos;
- ✓ **Tarifa Praticada Calculada:** valor da tarifa resultante da aplicação do Percentual de Desconto Acordado sobre a Tarifa Comercial;
- ✓ **Valor de Desconto Calculado:** valor em R$ do desconto calculado com base na Tarifa Comercial e na Tarifa Praticada Calculada.
- ✓ **Tarifa Praticada Efetiva**: valor final da tarifa, o qual constará no faturamento do bilhete, após consideradas as condições estabelecidas no contrato celebrado entre o Governo Federal e a Companhia Aérea e depois da atuação da equipe de fiscalização, quando necessário;
- ✓ **Tarifa de Embarque Efetiva:** valor da Tarifa de Embarque Retornada a ser considerado para faturamento do bilhete;
- ✓ **Percentual de Desconto Efetivo**: percentual que foi efetivamente aplicado como desconto com a emissão da passagem aérea, calculado com base na Tarifa Comercial e na Tarifa Praticada Efetiva;
- ✓ **Valor de Desconto Efetivo**: valor em R$ do desconto efetivamente obtido com a emissão da passagem aérea, calculado com base na Tarifa Comercial e na Tarifa Praticada Efetiva.

ATENÇÃO: Caso a Companhia Aérea não retorne o valor da tarifa comercial para o bilhete, será apresentado com (---), assim como, os demais campos que utilizam a tarifa comercial como referência para serem calculados.

Com relação ao cancelamento do bilhete, uma vez processado pela funcionalidade **"Passagem" > "Cancelar/Consultar Bilhetes Não Utilizados"**, seja pelo envio de notificação ("Cancelamento via E-mail") ou pela integração com sistema da companhia aérea ("Cancelamento via Integração Cias"), o reflexo dessa operação será exibido no quadro "**Detalhes do Cancelamento**". Observe que, conforme exemplo apresentado na imagem abaixo, um bilhete poderá obter mais de uma situação de pendência de cancelamento ao mesmo tempo, ou seja, "**Pendente de Reembolso**" e "**Pendente de Regra Tarifária**", conforme **figura 35**.

Figura 35 - Detalhes do Cancelamento

O bilhete assume a condição de **Pendente de Reembolso** quando, no momento do cancelamento, não existir correspondência entre o valor de reembolso informado pela Companhia Aérea para o bilhete e o valor de reembolso calculado com base na regra tarifária do bilhete cadastrada no Sistema. Já a condição de **Pendente de Regra Tarifária** o bilhete assume quando não há cadastro da regra tarifária desse bilhete no SCDP para cálculo do reembolso devido. Contudo, a partir do momento em que a regra tarifária desse bilhete for cadastrada, será alvo da rotina diária do SCDP que realiza um novo reprocessamento, atualiza os valores de multa e reembolso, sana automaticamente essa última pendência e, conforme resultado dos cálculos realizados, poderá vir a sanar a primeira pendência se os valores de reembolso coincidirem, como mencionado acima.

Em situações em que ocorrer o recálculo do valor de reembolso após o faturamento em decorrência de alterações posteriores na regra tarifária e que resulte em diferença entre o valor inicialmente faturado e o valor calculado para o reembolso, será criada uma pendência do tipo **Pendente de Reembolso Faturado.** O bilhete também poderá assumir a condição de **Pendente de Reembolso Retornado**, situação que indica que o reembolso já faturado não corresponde ao valor de reembolso concedido pela Companhia Aérea. Ambos os tipos de pendências também estão relacionados ao cancelamento do bilhete e são demonstrados na **figura 36**.

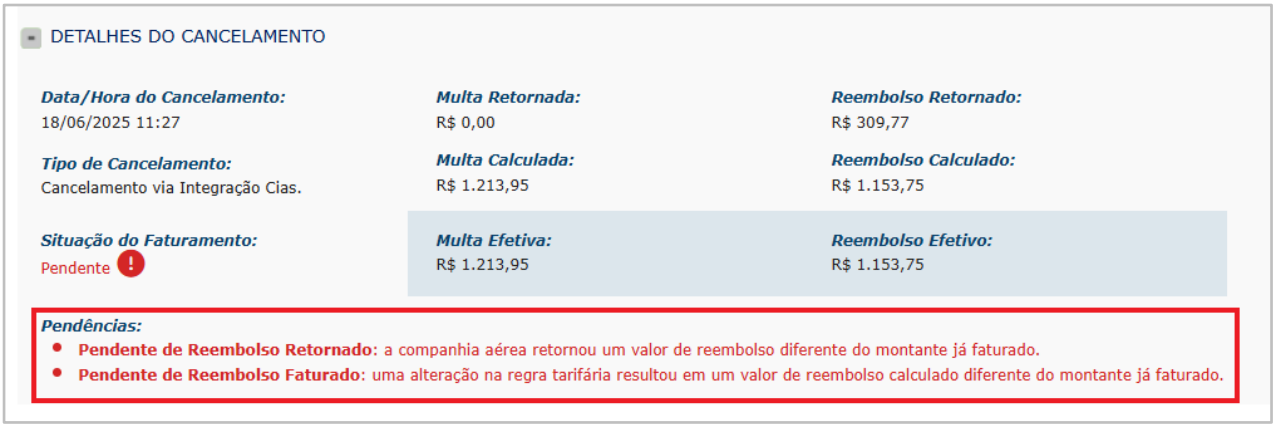


Figura 36 – Tipos de Pendência de Reembolso

Em um contexto de bilhetes que não geram custos para a Administração, geralmente com data de **emissão e de cancelamento no mesmo dia** e antes da hora do voo, não será requerida a solicitação de reembolso, visto que não haverá cobrança de valores. Os bilhetes nessa condição assumem a situação de faturamento como "**Não Faturável**" sendo acompanhados de informações que indicam o motivo.

São 3 os tipos que um bilhete **Não Faturável** pode assumir que estão relacionados ao motivo para indicação do bilhete como sem ônus para Administração, conforme demonstradas pelas **figuras 37, 38, 39**, respectivamente:

Bilhete não faturável – regra ANAC para faturamento: refere-se à indicação do bilhete como **Não Faturável** pelo SCDP por ser emitido e cancelado no mesmo dia e antes da hora do voo.

Figura 37 – Bilhete não faturável – regra ANAC para cancelamento

OBSERVAÇÃO: Essa sinalização poderá constar apenas nos bilhetes cancelados até a data de 03/08/2026;

- **Bilhete não faturável – retorno da companhia aérea no cancelamento:** quando o bilhete é sinalizado como **Não Faturável** pela companhia aérea no ato do cancelamento do bilhete via integração de sistemas.

Figura 38 – Bilhete não faturável – retorno da companha aérea no cancelamento

- **Bilhete não faturável – ação do usuário**: quando o usuário, por meio da funcionalidade **Tratamento de Pendências**, altera a condição de faturamento do bilhete para **Não Faturável**, mediante justificativa.

Figura 39 – Bilhete não faturável – ação do usuário

No quadro "**Detalhes do Cancelamento**", são armazenadas as seguintes informações:

- **Multa Retornada:** valor calculado da multa, baseado no valor de Reembolso Retornado;
- **Multa Calculada:** valor de multa calculada pelo SCDP utilizando a regra tarifária do bilhete no momento da reserva da passagem, conforme cadastro na funcionalidade **Gestão > Regras Tarifárias** do SCDP, tendo como base a Tarifa Praticada Efetiva;
- **Multa Efetiva:** valor final de multa pelo cancelamento do bilhete e que será considerado para o faturamento. Assume inicialmente o valor da Multa Calculada, porém, poderá sofrer alterações conforme atuação da equipe de fiscalização nos ajustes ao valor do Reembolso Efetivo;
- **Reembolso Retornado:** valor de reembolso retornado pela companhia aérea, que engloba tanto a tarifa quanto a tarifa de embarque;
- **Reembolso Calculado:** valor de reembolso calculado com base na Multa Calculada e na Tarifa Praticada Efetiva, além de considerar a tarifa de embarque;
- **Reembolso Efetivo:** valor final de reembolso pelo cancelamento do bilhete e que será considerado para o faturamento. Assume inicialmente o valor do Reembolso Calculado, porém, poderá sofrer alterações conforme atuação da equipe de fiscalização.

Para tornar um bilhete Faturável, as pendências desse bilhete, sejam relativas à emissão e/ou ao cancelamento, deverão ser sanadas em funcionalidade específica, denominada "**Tratamento de Pendências**", pelo **Administrador Setorial** ou pelo **Administrador Central**, a qual será apresentada em tópico mais adiante.

7. Tratamento de Pendências

Uma vez executado o cancelamento do bilhete, seja de forma manual ou automática, é imprescindível a atuação do **Administrador Setorial** ou do **Administrador Central** que deve avaliar e resolver as pendências detectadas pela fiscalização automatizada da Compra Direta, por intermédio da funcionalidade **Faturamento > Tratamento do Pendências**, conforme **figura 40**, para que os

ajustes necessários sejam realizados e as divergências sejam solucionadas, a fim de que os bilhetes listados se tornem passíveis de faturamento.

Figura 40 – Tratamento de Pendências

O tratamento de cada uma dessas pendências requer bastante atenção dos perfis responsáveis, que devem acompanhar os bilhetes alvo das inconformidades identificadas para que sejam adequadamente resolvidas, de modo que os valores de cada bilhete que se torne passível de faturamento sejam apresentados corretamente no "**Relatório Definitivo de Faturamento**".

Uma vez acessada essa funcionalidade, serão apresentados vários filtros para a seleção de dados desejada, conforme demonstra a **figura 41**.

Figura 41– Filtros do Tratamento de Pendência

As seguintes permissões de acesso a dados de bilhetes com pendências geradas pela fiscalização automatizada serão concedidas de acordo com cada perfil indicado a seguir:

- **Administrador Setorial**: pesquisa e visualização dos dados de bilhete com empenho emitido para uma das UGRs ou por uma das UGEs do seu órgão de exercício, além da alteração dos dados de bilhete passíveis de edição e com empenho emitido por uma das UGEs do seu órgão de exercício;
- **Auditor Setorial:** pesquisa e visualização dos dados de bilhete com empenho emitido para uma das UGRs ou por uma das UGEs do seu órgão de exercício;

- **Auditor Central** e **Atendimento SCDP:** pesquisa e visualização dos dados de todos os bilhetes;
- **Administrador Central** e **Gestor Central:** pesquisa, visualização e alteração dos dados de todos os bilhetes, sendo a alteração somente possível para dados de bilhete passíveis de edição.

Ao realizar o acesso à citada funcionalidade, serão de preenchimento obrigatório os filtros: **Companhia Aérea**, a **Modalidade de Compra Direta,** o **Tipo de Pendência do Bilhete.** Quanto aos filtros **UGE** e **UGR**, eles serão carregados após a seleção de uma das Modalidades de Compra Direta e apenas um deles deve ser selecionado. A **figura 42** ilustra as opções.

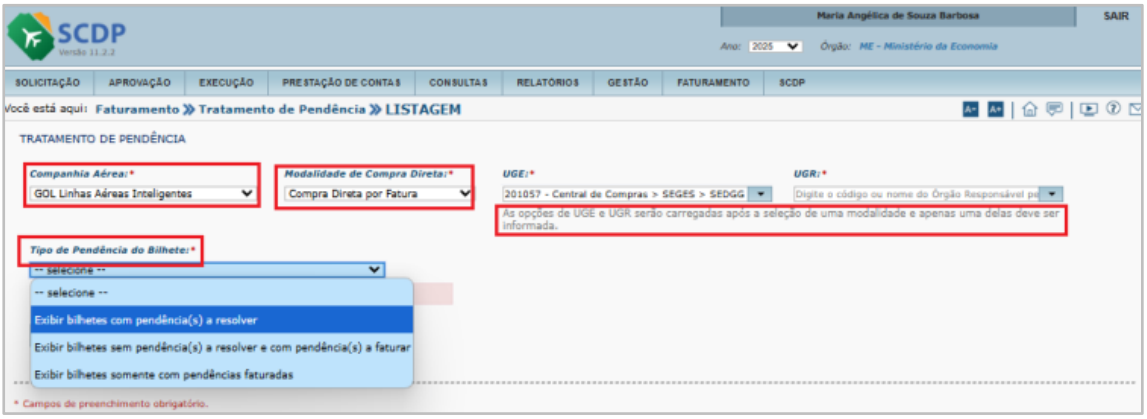


Figura 42 – Filtros do Tratamento de Pendência

O filtro **Tipo de Pendência de Bilhete** apresenta as 3 opções a seguir:

- **Exibir bilhetes com pendência(s) a resolver**: seleciona bilhetes com, ao menos, uma pendência não resolvida;
- **Exibir bilhetes sem pendência(s) a resolver e com pendência(s) a faturar**: seleciona bilhetes sem pendências não resolvidas e com, ao menos, uma pendência não faturada;
- **Exibir bilhetes somente com pendências faturadas**: seleciona bilhetes que só possuem pendência(s) faturada(s).

Uma vez selecionadas as opções para cada filtro, basta clicar no botão "**Pesquisar**". Logo em seguida, será apresentado o quadro contendo listagem de bilhetes com pendências, sendo apresentadas, além das colunas com informações próprias de cada bilhete, outras indicativas da condição de pendência do bilhete, quais sejam: **Pendências não Resolvidas, Pendências Resolvidas Não Faturadas** e **Pendências Faturadas.** Essas colunas exibem os tipos de pendências acompanhadas da sua data de criação/solução, conforme demonstrado na **figura 43.**

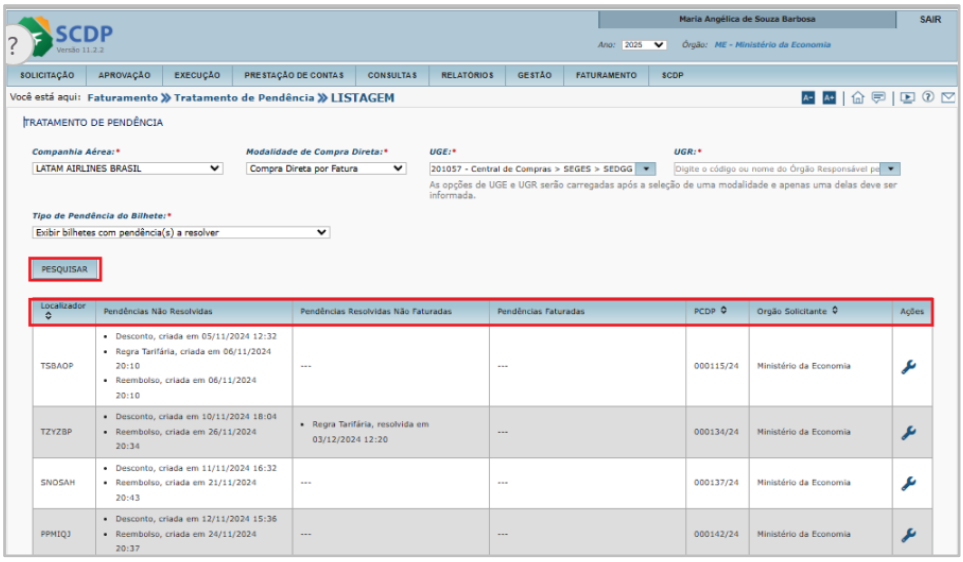


Figura 43 – Filtro Tipo de Pendência de Bilhete

OBSERVAÇÃO: É importante compreender os conceitos de cada tipo de pendência de bilhete gerado a partir da execução da fiscalização automatizada da Compra Direta contemplada no Sistema:

- **Pendência de Reserva**: situação em que uma reserva anterior para atender as mesmas condições de um determinado trecho da viagem foi rejeitada pela Companhia Aérea dentro do prazo de garantia da emissão e que possui valor mais vantajoso para Administração que aquele praticado para o bilhete emitido**;**
- **Pendência de Desconto:** situação em que o percentual do desconto concedido (retornado pela Companhia Aérea) para o bilhete emitido foi menor do que o acordado com a Companhia Aérea;
- **Pendência de Reembolso:** situação em que o reembolso do bilhete não foi informado pela Companhia Aérea ou o valor concedido pela Companhia Aérea não está conforme a regra tarifária definida;
- **Pendência de Regra Tarifária**: situação em que a regra tarifária para família e classe tarifárias do(s) trajeto(s) do bilhete não está cadastrada no SCDP para possibilitar o cálculo automático da multa e do reembolso a serem sugeridos pelo Sistema;
- **Pendência de Reembolso Faturado**: situação em que houve recálculo do valor de reembolso após faturamento por alteração posterior da regra tarifária, diferindo esse valor do novo reembolso calculado;
- **Pendência de Reembolso Retornado**: situação em que o reembolso já faturado não corresponde ao valor concedido pela Companhia Aérea.

Para que as pendências identificadas sejam tratadas, foi disponibilizada o recurso na coluna "**Ações**" do quadro de bilhetes de **Tratamento de Pendência**, conforme **figura 44**.

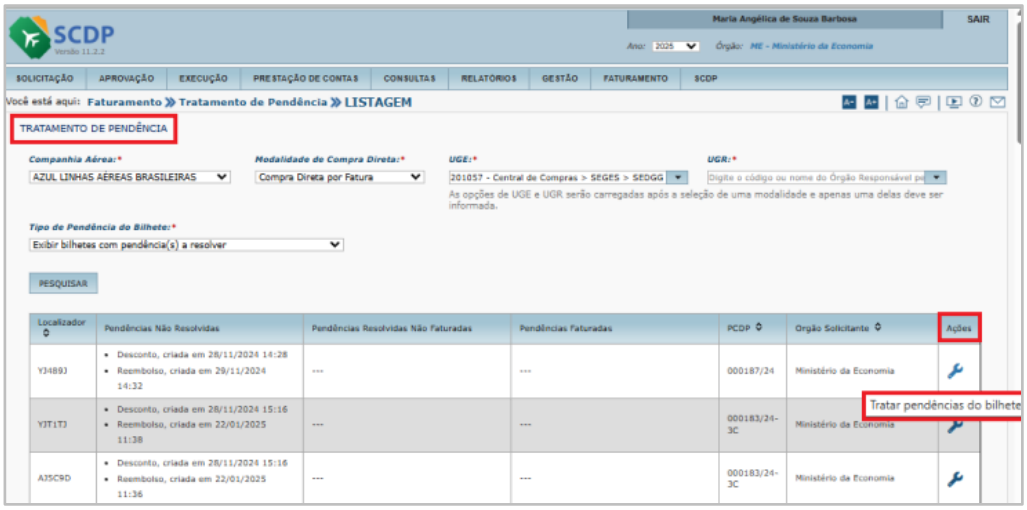


Figura 44 – Recurso para tratar pendências do bilhete

Uma vez acionado esse recurso, o Sistema submeterá o usuário para a tela de **Detalhes do Tratamento de Pendência**.

Para uma melhor apresentação e organização dos dados, essa tela de detalhes foi dividida em 3 (Três) quadros: (i) **Bilhetes**, (ii) **Fiscalização** e (iii) **Histórico do Faturamento**. Inicialmente, trataremos do quadro **Bilhetes**, conforme demonstra a **figura 45.**

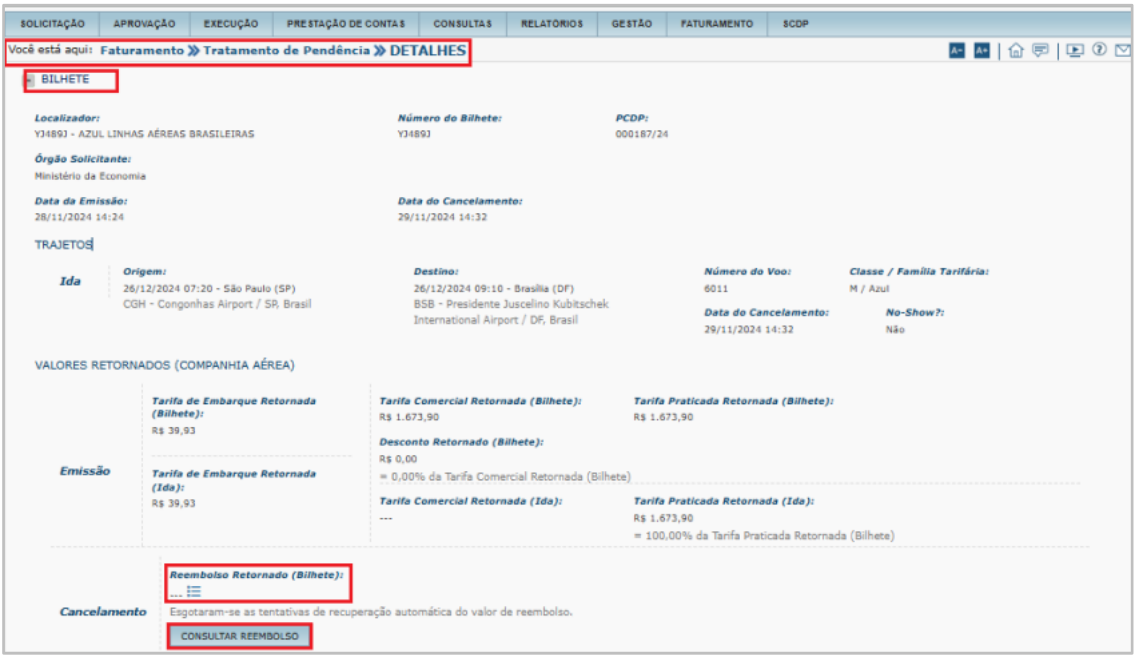


Figura 45 – Quadro Bilhetes

Nesse quadro, estão contidas todas as informações que permitem ao usuário identificar claramente os dados do bilhete, seus trajetos e os valores retornados da Companhia Aérea quando da emissão e cancelamento do bilhete, assim como os demais insumos para a efetividade na fiscalização e nas futuras negociações com a Companhia Aérea.

Destaca-se que o tópico "**Valores Retornados (Companhia Aérea)**" apresenta, conforme **figura 46**, os valores das tarifas por trajeto, **Ida** ou **Volta**, este último quando a aquisição do bilhete for do tipo **Ida e Volta**.

Figura 46 – Valores Retornados (Companhia Aérea)

Nesse tópico, são exibidos o conjunto de valores retornados durante o processo de aquisição do **Bilhete** junto à Companhia Aérea, a seguir descritos:

- **Tarifa de Embarque Retornada (Bilhete)**: tarifa de embarque retornada que indica o total de tarifa de embarque referente a todos os seus trajetos;
- **Tarifa Comercial Retornada (Bilhete)**: tarifa comercial retornada que indica o total de tarifa comercial referente a todos os seus trajetos;
- **Tarifa Praticada Retornada (Bilhete):** tarifa praticada retornada para o bilhete que indica o total de tarifa praticada referente a todos os seus trajetos;
- **Desconto Retornado (Bilhete):** Desconto concedido pela Companhia Aérea na aquisição do bilhete:
    - **Valor monetário:** Indica quanto a tarifa praticada retornada do bilhete contém de abatimento monetário em relação à tarifa comercial retornada do bilhete;
    - **Valor percentual:** Indica qual percentual da tarifa comercial retornada do bilhete foi abatido na sua aquisição, resultando na tarifa praticada retornada do bilhete cobrada pela Companhia Aérea.

Ainda no tópico "**Valores Retornados (Companhia Aérea)**", é exibido um conjunto de valores retornados durante processo de aquisição do bilhete de **Ida** junto à Companhia Aérea, a seguir descritos:

- **Tarifa de Embarque Retornada (Ida)**: tarifa de embarque retornada para o trajeto de ida;
- **Tarifa Comercial Retornada (Ida)**: tarifa comercial retornada para o trajeto de ida;
- **Tarifa Praticada Retornada (Ida):** tarifa praticada retornada para o trajeto de ida. Além do valor monetário, apresenta percentual da tarifa praticada retornada do bilhete correspondente à tarifa praticada retornada do trajeto de ida, cujo cálculo somente é possível se a Companhia Aérea retornar tarifa praticada para o trajeto de ida.

OBSERVAÇÃO:

- ✓ Para bilhete do **Tipo Ida e Volta**, todas a especificações acima descritas para o trajeto de ida também se aplicam para o trajeto de volta.

- ✓ Caso a Companhia Aérea não retorne o valor da tarifa comercial para o bilhete, esse campo será apresentado com (---), assim como, os demais que utilizam a tarifa comercial como referência para serem calculados.
- ✓ Todos os valores apresentados nesses campos não são editáveis.

No tópico "**Cancelamento**", será apresentado o recurso ☰ no campo **"Reembolso Retornado (Bilhete)"** que, uma vez acionado, apresentará o quadro **Histórico de Solicitações de Reembolso,** contendo as tentativas realizadas para obtenção do valor de reembolso retornado pela Companhia Aérea, além de data, horário e usuário que acionou a tentativa de consulta do reembolso, conforme ilustra a **figura 47**. Após tentativa bem-sucedida de consulta do reembolso, o valor é apresentado nesse mesmo campo.

Figura 47 – Histórico de Solicitações de Reembolso

Logo após o cancelamento do bilhete, o SCDP aguarda o prazo definido no cadastro da Companhia Aérea para iniciar as tentativas de consulta do valor de reembolso junto à Companhia Aérea. Quando a tentativa de consulta do valor de reembolso, seja solicitada pelo usuário ou pela rotina automática, não for bem-sucedida, essa ocorrência também é representada no histórico mencionado. Nesse tópico, o Sistema apresenta também a quantidade de tentativas que restam para consulta automática do valor do reembolso, havendo ainda a possibilidade de acionamento pelo usuário por meio do botão "**Consultar Reembolso",** de acordo com a **figura 48.**

ATENÇÃO: Lembre-se que a consulta do valor de reembolso é executada automaticamente em 3 tentativas por bilhete cancelado da Compra Direta, uma vez por dia, respeitado o intervalo de 15 minutos entre as tentativas, seja automática ou acionada pelo usuário.

Figura 48 – Consultar Reembolso

O resultado dessa operação poderá ser consultado pelo quadro "**Histórico de Solicitações de Reembolso**, que apresentará a sequência cronológica das informações associadas ao retorno ou não da solicitação de reembolso, de acordo com a **figura 49**.

Figura 49 – Histórico de Solicitações de Reembolso

Poderá haver situações em que a Companhia Aérea não retorne o valor de reembolso de um bilhete quando:

i. as tentativas de recuperação automática do valor de reembolso se esgotarem;
ii. o cadastro da Companhia Aérea tiver a indicação de que ela não retorna valor de reembolso.

SAIBA MAIS: Lembre-se que o bilhete que assume o status de "**Não Faturável**", ficará apenas disponível para consulta, contudo, não estará disponível para tratamento pelo usuário nem para faturamento.

Na sequência dessa funcionalidade, será exibido o Quadro "**Fiscalização**", contendo as **ABAS** "**Emissão**" e "**Cancelamento**". O conjunto de dados equivalente a cada etapa dessa de tratamento do bilhete será apresentado nos campos **Valores Calculados**, **Correção** e **Resolução**, sendo ainda apresentado conjunto específico de dados para cada tipo de pendência identificada para o bilhete: **Pendência de Reserva, Pendência de Desconto**, **Pendência de Reembolso**, **Pendência de Regra Tarifária**, **Pendência de Reembolso Faturado**, **Pendência de Reembolso Retornado**, conforme ilustra a **figura 50**.

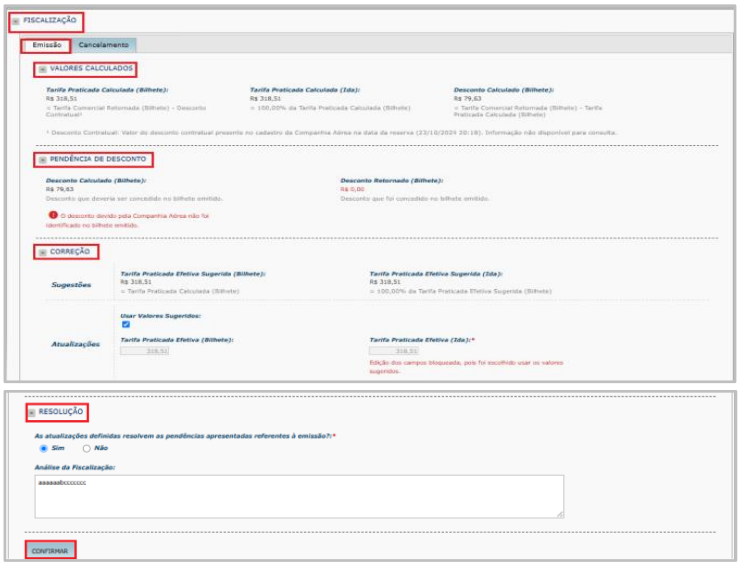


Figura 50– Quadro Fiscalização

IMPORTANTE SABER: Em todo o conteúdo apresentado nas abas do quadro "**Fiscalização**", poderão ser apresentadas mensagens informativas para o usuário sobre descumprimento de regras e divergências identificadas pela fiscalização automatizada, que funcionam como alertas de possíveis inconsistências que vieram a gerar as pendências indicadas. Nesses casos, muito provavelmente, ajustes serão necessários para sanar essas situações.

OBSERVAÇÃO: Na proporção em que cada pendência é tratada, a sua exibição pelo filtro "**Tipo de Pendência do Bilhete"**, disponível na tela inicial da funcionalidade **Faturamento > Tratamento do Pendências**, é alterada de acordo com o nível de resolução. Ou seja, um bilhete que teve a sua pendência resolvida, passará a ser exibido na opção "**Exibir bilhetes sem pendência(s) a resolver e com pendência(s) a faturar"**. E, tão logo seja faturado o bilhete com tal pendência resolvida, o tipo de pendência desse bilhete é disponibilizado na opção "**Exibir bilhetes somente com pendências faturadas"**.

Nesse último cenário, no qual não existem pendências tratáveis para o bilhete, no quadro "**Fiscalização**" será apresentada a mensagem contendo a seguinte informação: "**No momento não existem pendências tratáveis referentes ao bilhete. Observe o histórico de faturamento para acompanhamento dos marcos registrados",** conforme exibido na **figura 51**.

Figura 51 – Mensagem Informativa

ABA EMISSÃO

A Aba "**Emissão**" apresenta uma **pendência referente à emissão** *quando* o valor da tarifa praticada retornada para o bilhete pela Companhia Aérea não é o esperado conforme regras da fiscalização automatizada.

Um bilhete poderá ter mais de uma situação de pendência de emissão ao mesmo tempo, isto é, em um contexto em que há uma reserva mais vantajosa rejeitada dentro da garantia (**Pendência de Reserva**), mas também que o percentual do desconto concedido foi menor do que o acordado com a Companhia Aérea (**Pendência de Desconto**).

ATENÇÃO: Vale ressaltar que as pendências referentes à emissão, ou seja, **Pendência de Reserva** ou **Pendência de Desconto**, podem decorrer das seguintes situações:

- ✓ Existência de reserva anterior na mesma PCDP para mesmo voo – logo, mesma Companhia Aérea - com origem, destino e data de embarque iguais ao bilhete emitido, que tenha sido rejeitada automaticamente pela Companhia Aérea dentro do prazo de garantia de

emissão e que tenha tarifa praticada calculada mais barata que a tarifa praticada calculada do bilhete emitido;

- ✓ Não aplicação do desconto contratual na reserva rejeitada mais vantajosa, quando houver;
- ✓ Não aplicação do desconto contratual no bilhete emitido, quando não houver reserva rejeitada mais vantajosa.

ATENÇÃO: O tratamento de pendências referentes ao cancelamento, apresentado na Aba **"Cancelamento"**, permanecerá indisponível até que o bilhete com pendência a resolver referentes à emissão sejam sanadas.

Com o objetivo de orientar o usuário quanto ao cumprimento das regras de emissão da fiscalização automatizada, o quadro demonstrativo da fiscalização da emissão "**Valores Calculados"** apresenta os valores calculados de tarifas praticadas e do desconto. Perceba que logo abaixo de cada valor é exibido texto evidenciando a fórmula por meio da qual esse resultado foi calculado, e assim facilitar a análise e conferência de valores pelo Administrador Setorial, de acordo com a **figura 52**.

Figura 52– Valores Calculados

Nesse quadro, são apresentados os seguintes tipos de tarifa, cujo valores não são editáveis:

- ❖ **Tarifa Praticada Calculada (Bilhete)**: indica valor que deve ser cobrado pela Companhia Aérea para aquisição do bilhete para cumprir as regras da fiscalização automatizada;
- ❖ **Tarifa Praticada Calculada (Ida)**: indica quanto da tarifa praticada calculada do bilhete foi distribuído para o trajeto de ida pela fiscalização automatizada;
- ❖ **Tarifa Praticada Calculada (Volta):** exibida quando o bilhete é do **Tipo Ida e Volta,** indica quanto da tarifa praticada calculada do bilhete foi distribuído para o trajeto de volta pela fiscalização automatizada;
- ❖ **Desconto Calculado (Bilhete):** desconto que a Companhia Aérea deve conceder na aquisição do bilhete para cumprir as regras da fiscalização automatizada.

Quando um bilhete estiver com "**Pendência de Reserva**", o SCDP apresenta o quadro **Resumo da Reserva Rejeitada Dentro da Garantia**, contendo as informações da reserva rejeitada, inclusive aquelas relacionadas aos trajetos, assim como, os valores retornados pela Companhia Aérea no processo de efetivação da reserva, além de valores calculados pela fiscalização automatizada, conforme **figura 53**.

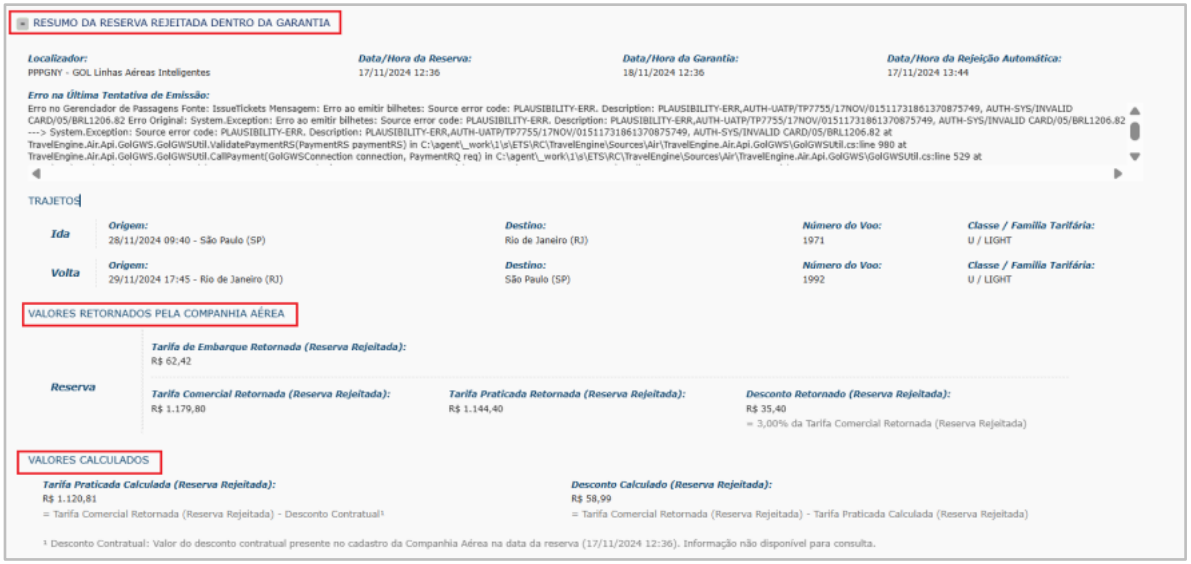


Figura 53 – Resumo da Reserva Rejeitada Dentro da Garantia

A seguir, são detalhados os campos "**Valores Retornados pela Companhia Aérea**" e "**Valores Calculados"** contendo valores **não editáveis**:

- **Tarifa de Embarque Retornada (Reserva Rejeitada)**: tarifa de embarque retornada pela Companhia Aérea para a reserva. Indica o total de tarifa de embarque referente a todos os seus trajetos;
- **Tarifa Comercial Retornada (Reserva Rejeitada):** tarifa comercial retornada pela Companhia Aérea para a reserva. Indica o total de tarifa comercial referente a todos os seus trajetos;
- **Tarifa Praticada Retornada (Reserva Rejeitada)**: tarifa praticada retornada pela Companhia Aérea para a reserva. Indica o total de tarifa praticada referente a todos os seus trajetos;
- **Desconto Retornado (Reserva Rejeitada)**: desconto que seria concedido pela Companhia Aérea se a reserva fosse emitida;
- **Tarifa Praticada Calculada (Reserva Rejeitada):** tarifa que a Companhia Aérea deveria cobrar se a reserva fosse emitida para cumprir as regras da fiscalização automatizada;
- **Desconto Calculado (Reserva Rejeitada):** desconto que a Companhia Aérea deveria conceder se a reserva fosse emitida para cumprir as regras da fiscalização automatizada.

Na sequência, cada tipo de pendência identificado pela fiscalização automatizada é apresentado em um quadro juntamente com os valores específicos e necessários para tratamento da pendência indicada, conforme apresentado acima. Em cada quadro, para melhor contextualização das inconformidades detectadas e para compreensão do usuário, o Sistema apresenta um texto explicativo que auxilia na identificação do motivo da referida pendência, conforme **figura 54.**

Figura 54 - Tipos de pendências identificada pela fiscalização automatizada

Para o quadro que apresenta o tipo de **Pendência de Desconto**, demonstrado pela **figura 55**, nos campos **Desconto Calculado (Bilhete)** e **Desconto Retornado (Bilhete)** são apresentados o valor de desconto que deveria ter sido aplicado no momento da emissão e o valor de desconto que foi concedido pela Companhia Aérea respectivamente, além das informações complementares e/ou mensagens explicativas sobre esses valores.

Figura 55 – Pendência de Desconto

Na sequência, é apresentado o campo "**Correção**" composto por dois tópicos: "**Sugestões"** e "**Atualizações".**

No tópico **"Sugestões"**, serão apresentados os valores sugeridos com base no resultado dos cálculos realizados pelas regras da fiscalização automatizada. O Sistema exibirá as seguintes informações:

- **Tarifa Praticada Efetiva Sugerida (Bilhete):** mesmo valor da Tarifa Praticada Calculada (Reserva Rejeitada) ou da Tarifa Praticada Calculada (Bilhete), variando a referência conforme explicado anteriormente quanto ao(s) tipo(s) de pendência identificado(s) para o bilhete;
- **Tarifa Praticada Efetiva Sugerida (Ida):** representa quanto da tarifa praticada efetiva sugerida do bilhete corresponde ao trajeto de ida, considerando a mesma proporção existente da tarifa praticada retornada do trajeto de ida contida na tarifa praticada

retornada do bilhete. Somente pode ser calculada se houver tarifa praticada retornada do trajeto de ida informada;

- **Tarifa Praticada Efetiva Sugerida (Volta):** aplica-se apenas para bilhetes do Tipo Ida e Volta e representa quanto da tarifa praticada efetiva sugerida do bilhete corresponde ao trajeto de volta, considerando a mesma proporção existente da tarifa praticada retornada do trajeto de volta contida na tarifa praticada retornada do bilhete. Somente pode ser calculada se houver tarifa praticada retornada do trajeto de volta informada.

Já o tópico "**Atualizações**" apresenta recurso que permite o preenchimento dos valores das tarifas efetivas que corrijam as pendências tratáveis de emissão.

Para possibilitar as correções dos valores, o Sistema apresenta a opção "**Usar Valores Sugeridos**" que, uma vez selecionada, os valores das tarifas efetivas nesse tópico são carregados automaticamente com os valores correspondentes contidos no tópico "**Sugestão".**

Feito isso, a edição dos valores de Tarifa Praticada Efetiva (Ida), bem como os valores de Tarifa Praticada Efetiva (Volta) - em caso de bilhete Ida e Volta -, ficará bloqueada, uma vez que o usuário optou por utilizar os valores sugeridos pelo SCDP. A **figura 56** exibe essa situação.

Figura 56 – Quadro Correções

Em contrapartida, caso o usuário faça a opção por utilizar outro valor que não o sugerido pelo Sistema, a opção "**Usar Valores Sugeridos**" deve permanecer desmarcada. Nesse caso, os campos Tarifa Praticada Efetiva (Ida), bem como o de Tarifa Praticada Efetiva (Volta) ficarão disponíveis para preenchimento dos valores manualmente pelo usuário, conforme **figura 57.**

Figura 57 – Opções do Quadro Correções

Assim que aplicado o devido tratamento, o Sistema apresenta informações complementares para contextualização do valor preenchido em relação à tarifa praticada calculada do bilhete, evidenciando uma das seguintes situações:

- **O valor informado é menor ou igual ao que deveria ser cobrado pelo bilhete emitido**: ocorre quando a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete é menor ou igual à sua tarifa praticada calculada;
- **O valor informado é superior ao que deveria ser cobrado pelo bilhete emitido:** ocorre quando a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete é maior que a sua tarifa praticada calculada.

Se houver pendência de reserva para o bilhete, com relação à tarifa praticada calculada da reserva rejeitada será evidenciada uma das seguintes situações:

- **O valor informado é menor ou igual ao que deveria ser cobrado pela emissão da reserva que foi rejeitada dentro da garantia**: ocorre quando a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete é menor ou igual à tarifa praticada calculada da reserva rejeitada;
- **O valor informado é superior ao que deveria ser cobrado pela emissão da reserva que foi rejeitada dentro da garantia**: ocorre quando a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete é maior que a tarifa praticada calculada da reserva rejeitada.

Nas situações em que não sejam respeitadas as restrições de valor para a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete, ao tentar confirmar a resolução, o Sistema exibe a crítica correspondente, conforme **figura 58.**

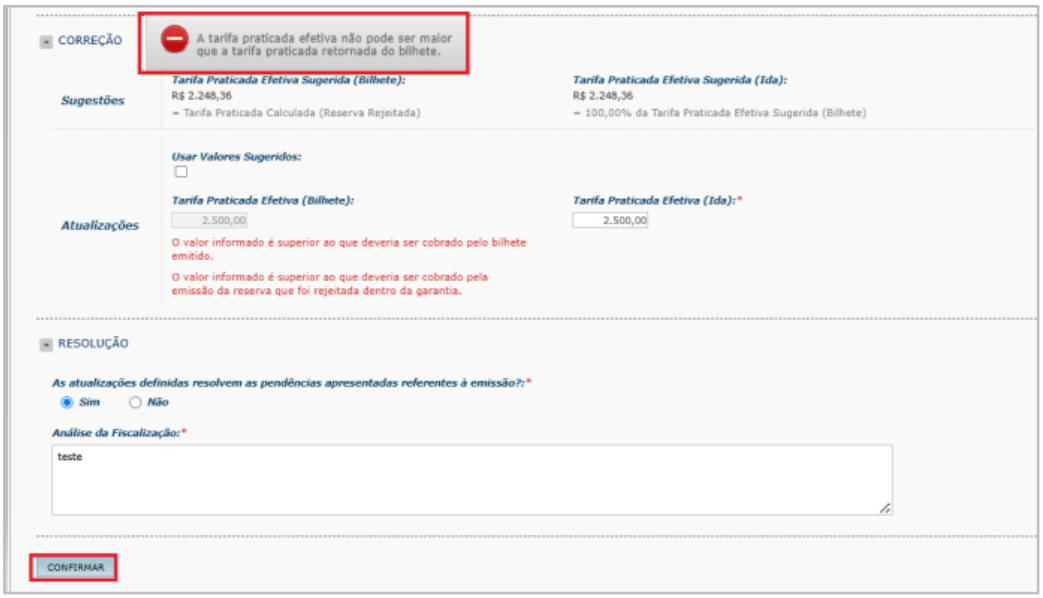


Figura 58 – Mensagem impeditiva ao tentar confirmar uma tarifa praticada efetiva maior que a retornada

No quadro "**Resolução**" será apresentada a pergunta: "**As atualizações definidas resolvem as pendências apresentadas referentes à emissão**?", seguida das opções "**Sim**" e "**Não**", que são editáveis e de preenchimento obrigatório.

- Caso a opção selecionada seja "**Sim**", as pendências apresentadas referentes à emissão devem ser resolvidas e a emissão obterá o status de "**Faturável**";
- Caso a opção selecionada seja "**Não**", as pendências apresentadas referentes à emissão devem ficar **não** resolvidas e a emissão permanecerá pendente.

Após optar por resolver as pendências de emissão a partir dos valores sugeridos pelo SCDP ou pela intervenção manual do usuário, deve-se clicar no botão **"Confirmar",** de acordo com a **figura 59**.

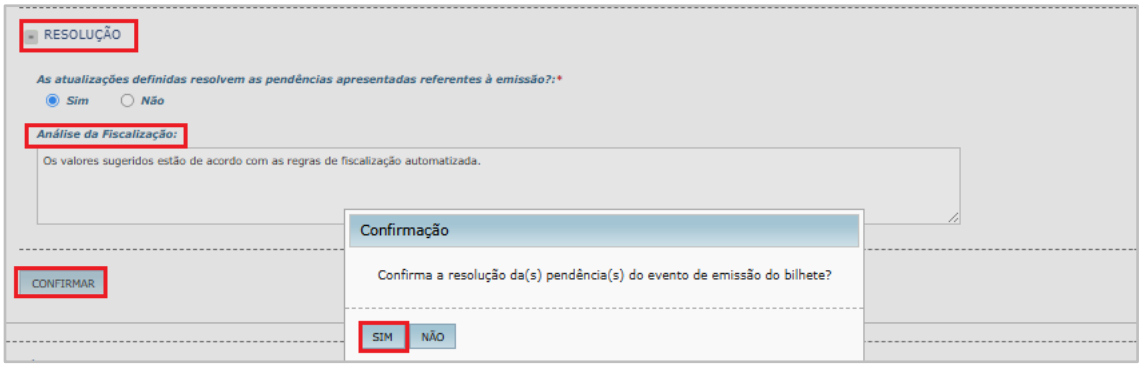


Figura 59 – Confirmação da Resolução

Em virtude dessa ação, a emissão do bilhete ficará "**Faturável**" e os dados serão registrados no **Histórico de Faturamento,** contendo as informações da data/hora corrente, a ação que representa a resolução de pendências referentes à emissão, os valores efetivos das tarifas, as pendências remanescentes e justificativa, caso haja, além do nome do usuário que procedeu a ação, conforme demonstra a **figura 60.**

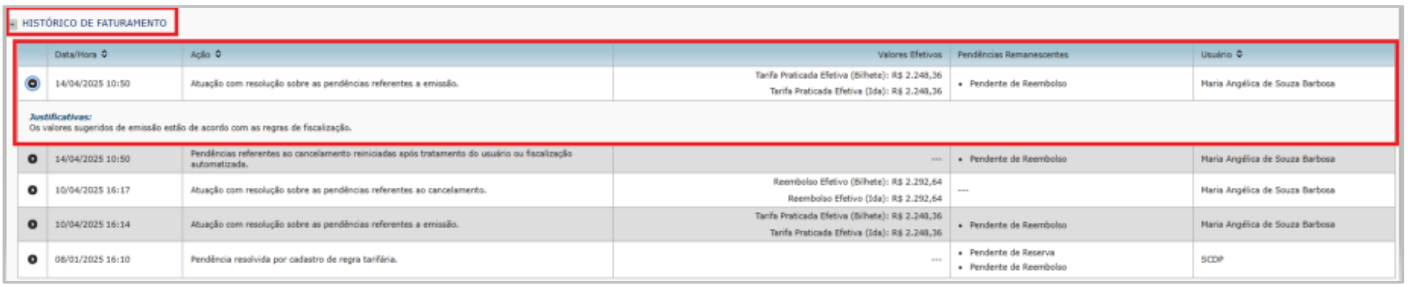


Figura 60 – Histórico de Faturamento

Porém, se o usuário selecionar a opção "**Não**" do quadro "**Resolução**", a qual indica ainda não terem sido resolvidas as pendências referentes à emissão, seu status permanecerá "**Pendente**" e ação registrada no **Histórico de Faturamento** apresentará a descrição "**Atuação sem resolução sobre as pendências referentes a emissão**, até que um novo procedimento de fiscalização seja executado.

O preenchimento da justificativa no campo **Análise da Fiscalização** é obrigatório caso a tarifa praticada efetiva preenchida para o bilhete seja diferente da tarifa praticada efetiva sugerida para o bilhete.

ABA CANCELAMENTO

Após sanadas as pendências de emissão, caso haja pendências tratáveis referentes ao cancelamento, a aba **Cancelamento** estará disponível para análise dessas pendências e o devido tratamento pelo **Administrador Setorial**. Nessa etapa do processo, conjuntos de dados dos quadros **Valores Calculados**, **Correção** e **Resolução** são apresentados, assim como, aquelas informações específicas de cada tipo de pendência serão exibidas, de acordo com a ocorrência em cada bilhete, nos tópicos **Pendência de Regra Tarifária** e/ou **Pendência de Reembolso** e/ou **Pendência de Reembolso Faturado** e/ou **Pendência de Reembolso Retornado**. Cada qual apresentará os valores de multas e reembolsos necessários para orientar o usuário quanto ao cumprimento das regras de cancelamento da fiscalização automatizada e, dessa forma, possibilitar a resolução das pendências de cancelamento do bilhete pelo usuário.

ATENÇÃO: Vale ressaltar que as pendências referentes ao cancelamento, ou seja, **Pendência de Regra Tarifária** ou **Pendência de Reembolso** ou **Pendência de Reembolso Faturado** ou **Pendência de Reembolso Retornado** são consequências das seguintes inconformidades:

- ✓ Falta de regras tarifárias cadastradas no SCDP que sejam aplicáveis aos trajetos cancelados;
- ✓ Impossibilidade de calcular reembolso esperado para o bilhete por falta de dados referentes aos trajetos cancelados;
- ✓ Divergência entre o reembolso retornado para o bilhete e o somatório de reembolsos calculados para os trajetos cancelados;
- ✓ Divergência entre o novo reembolso calculado e o valor de reembolso faturado, motivada por atualização da regra tarifária após faturamento do bilhete;
- ✓ Divergência entre o reembolso concedido pela Companhia Aérea e o valor de reembolso faturado do bilhete, identificada quando a consulta do reembolso junto à Companhia obtém sucesso apenas após o faturamento do bilhete.

Na composição de dados do quadro **Valores Calculados** da aba **Cancelamento** são apresentados os valores do bilhete para o cálculo de multas e reembolsos, divididas entre os itens "**Dado que**" e "**Então**", conforme demonstrados na **figura 61.**

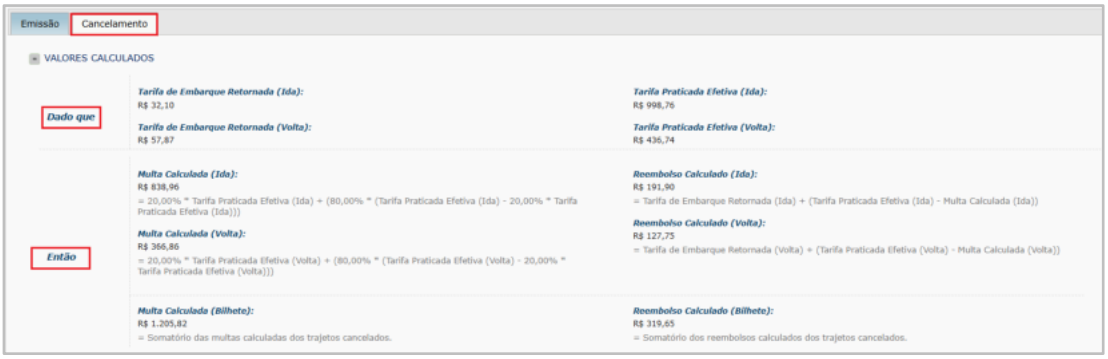


Figura 61 – Aba Cancelamento

No item "**Dado que**", serão apresentados os valores das seguintes tarifas:

- **Tarifa de Embarque Retornada (Ida**) e **Tarifa de Embarque Retornada (Volta**): são os mesmos valores apresentados no quadro **Valores Retornados (Companhia Aérea)** e representam as tarifas de embarque retornadas pela Companhia Aérea para cada trajeto do bilhete. Essa última somente haverá quando o bilhete for do **Tipo Ida e Volta**;
- **Tarifa Praticada Efetiva (Ida**): indica o valor de tarifa que deve ser considerado para o trajeto de ida no faturamento do bilhete;
- **Tarifa Praticada Efetiva (Volta)**: indica o valor de tarifa que deve ser considerado para o trajeto de volta no faturamento do bilhete. Somente é exibida quando o bilhete é do **Tipo Ida e Volta.**

Já no item "**Então**" serão exibidos as multas e os reembolsos para o devido cumprimento das regras da fiscalização automatizada:

- **Multa Calculada (Ida)**: indica quanto de multa a Companhia Aérea deve cobrar pelo cancelamento do trajeto de ida;
- **Reembolso Calculado (Ida)**: indica quanto de reembolso a Companhia Aérea deve conceder pelo cancelamento do trajeto de ida;
- **Multa Calculada (Volta)**: indica quanto de multa a Companhia Aérea deve cobrar pelo cancelamento do trajeto de volta, se o bilhete for do **Tipo Ida e Volta;**
- **Reembolso Calculado (Volta)**: indica quanto de reembolso a Companhia Aérea deve conceder pelo cancelamento do trajeto de volta, se o bilhete for do **Tipo Ida e Volta;**
- **Multa Calculada (Bilhete):** indica o total de multa que a Companhia Aérea deve cobrar pelos trajetos cancelados e deve corresponder ao somatório das multas calculadas dos trajetos cancelados;
- **Reembolso Calculado (Bilhete):** Indica o total de reembolso que a Companhia Aérea deve conceder pelos trajetos cancelados.

Observe que, para facilitar a análise e conferência de valores pelo usuário, logo abaixo de cada tipo de tarifa são registradas informações complementares para contextualização do cálculo aplicado pela fiscalização automatizada para obter cada valor apresentado.

Considerando que um bilhete poderá ter mais de uma situação de pendência de cancelamento ao mesmo tempo, por exemplo, quando a regra tarifária associada ao bilhete não está cadastrada no SCDP (**Pendência de Regra Tarifária**) e quando o reembolso concedido não foi retornado pela

Companhia Aérea (**Pendência de Reembolso**), o SCDP apresentará as informações para o tratamento de cada pendência separadamente, conforme **figura 62.**

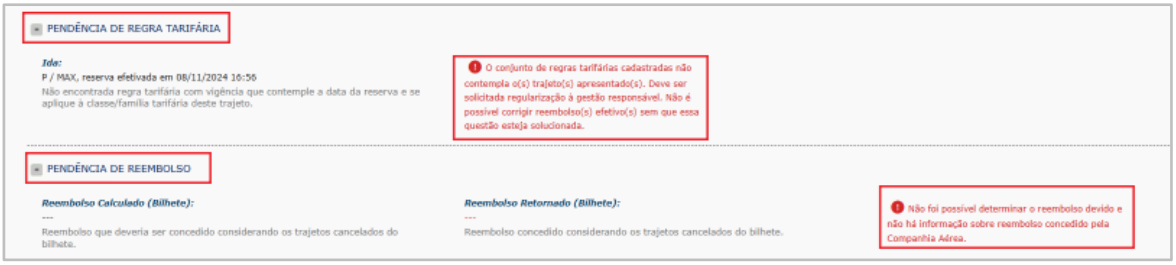


Figura 62 – Informação para o tratamento de cada pendência

ATENÇÃO: Tão logo seja identificada uma inconformidade referente à **Regra Tarifária**, o Sistema apresenta mensagem informativa contendo orientação para que seja solicitada a sua regularização. Além disso, enquanto o seu cadastro não for incluído no Sistema, não será possível solucionar as demais pendências de cancelamento identificadas. Consequentemente, os dados de "**Correção**" e "**Resolução**" ficarão indisponíveis para acesso, conforme demonstrado na **figura 63**.

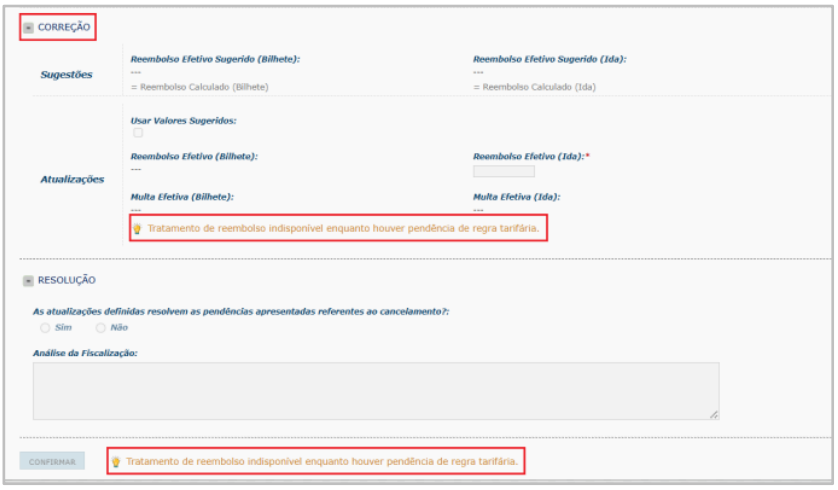


Figura 63 – Mensagem informativa

Contudo, a partir do momento em que a regra tarifária indicada for cadastrada, os bilhetes afetados são assinalados pelo SCDP para passarem por recálculo de multa e reembolso para atualização desses valores, rotina que ocorre diariamente e de forma automática. É preciso aguardar o reprocessamento por alterações na regra tarifária, conforme demonstra a mensagens de alerta apresentadas na **figura 64**.

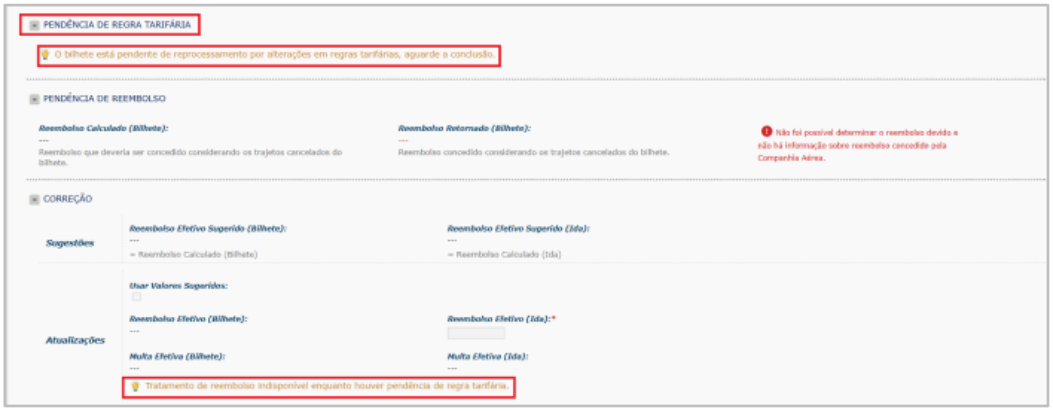


Figura 64– Mensagem informativa do reprocessamento da regra tarifária

Uma vez tratada a pendência de regra tarifária, essa ação é registrada no **Histórico de Faturamento,** conforme registro da **figura 65.**

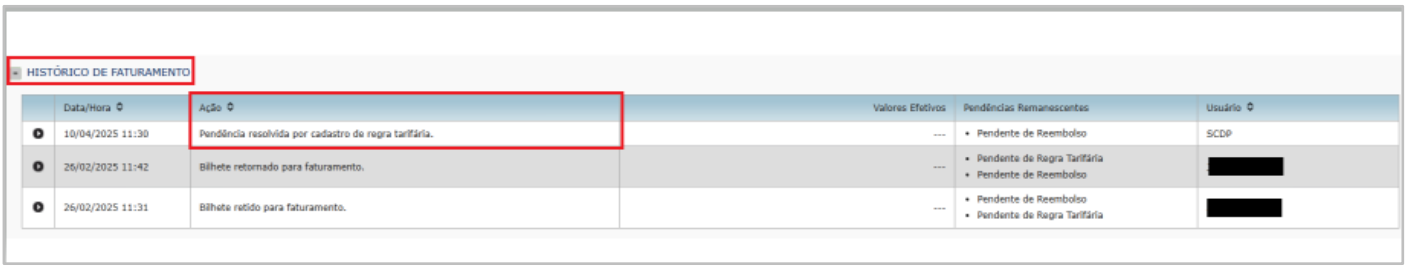


Figura 65– Histórico de Faturamento

Para o exemplo apresentado, sanada a Pendência de Regra Tarifária é preciso tratar a **Pendência de Reembolso**. Nesse campo ilustrado pela **figura 66** serão apresentados os dados dos **Reembolso Calculado (Bilhete),** valor obtido após aplicação das regras da fiscalização automatizada, e **Reembolso Retornado (Bilhete)** pela Companhia Aérea para o bilhete. Para ambos os dados podem ser apresentadas informações complementares e/ou mensagens explicativas sobre os valores exibidos.

Figura 66 – Pendência de Reembolso

Em situações em que ocorrer o recálculo do valor de reembolso após o faturamento em decorrência de alterações posteriores na regra tarifária e que resulte em diferença entre o valor inicialmente faturado e o valor calculado para o reembolso, será criada uma pendência do tipo **Pendência de Reembolso Faturado**, havendo registro no Histórico de Faturamento, como mostra a **figura 67**.

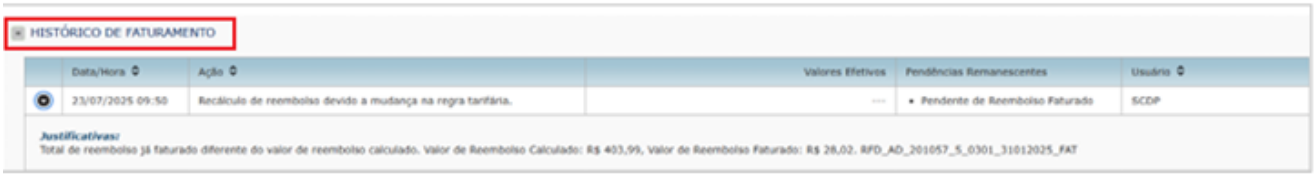


Figura 67 – Histórico de Faturamento

O bilhete também poderá assumir a condição de **Pendência de Reembolso Retornado**, situação que indica que o reembolso já faturado não corresponde ao valor de reembolso concedido pela Companhia Aérea.

Ambos os tipos de pendências também estão relacionados ao cancelamento do bilhete e são demonstrados na **Figura 68.**

O quadro **Pendência de Reembolso Faturado** contém os valores do **Reembolso Calculado (Bilhete)**, isto é, valor de reembolso que deveria ser concedido considerando os trajetos cancelados e a regra tarifária do bilhete e do **Reembolso Faturado (Bilhete)**, que exibe o total de reembolso já faturado no(s) Relatório(s) Definitivo(s) considerando os trajetos cancelados do bilhete.

Quanto ao quadro **Pendência de Reembolso Retornado**, exibe os valores do **Reembolso Faturado (Bilhete)** que representa o total de reembolso já faturado no(s) Relatório(s) Definitivo(s) considerando os trajetos cancelados do bilhete e do **Reembolso Retornado (Bilhete)** que registra o valor de reembolso concedido pela Companhia Aérea considerando os trajetos cancelados dos bilhetes. Em ambos os quadros, podem ser apresentadas informações complementares e/ou mensagens explicativas sobre os valores exibidos.

Figura 68 – Pendência de Reembolso Faturado e Reembolso Retornado

Após apresentado cada quadro específico de um tipo de pendência identificada para o bilhete juntamente com seus conjuntos de dados necessários para resolução pelo usuário, é exibido o quadro **Correção,** dividido entre os tópicos **"Sugestões",** "**Excepcionalidades"** e **"Atualizações",** cujo comportamento é similar ao da fiscalização da emissão.

O tópico **"Sugestões"** exibe os seguintes valores sugeridos para correção com base nas regras da fiscalização automatizada, que são os correspondentes apresentados nos campos "Reembolso Calculado" do quadro **Valores Calculados**:

- **Reembolso Efetivo Sugerido (Bilhete)**;
- **Reembolso Efetivo Sugerido (Ida):** o valor é exibido se o trajeto de ida estiver cancelado;
- **Reembolso Efetivo Sugerido (Volta):** é exibido se o bilhete for Ida e Volta e o trajeto de volta estiver cancelado.

O tópico **"Excepcionalidades"** reúne as informações dos voos dos trajetos de **Partida (Ida)** e **Partida (Volta)**, esse último quando se tratar de bilhete Ida e Volta, além de indicar os status de embarque desses trajetos fornecidos pela companhia aérea e pelo SCDP. Permite ainda tratamento de bilhetes alterados no balcão da companhia para possibilitar o faturamento. Nesse tópico, são exibidos os seguintes campos demonstrados pela **figura 69**:

- **Bilhete alterado no balcão da companhia aérea?:** por padrão, o campo exibe a opção **"Não"**. No entanto, ao clicar no ícone , uma caixa de seleção (*checkbox*) fica disponível e, quando marcada, o Sistema habilita o campo para preenchimento da justificativa pela alteração do bilhete no balcão da companhia aérea;
- **Justificativa pela alteração do bilhete no balcão:** campo de preenchimento obrigatório utilizado para justificar a alteração do bilhete realizada no balcão da companha aérea. Deve conter no mínimo 6 caracteres;
- **Localizador pós-alteração:** conjunto de caracteres, entre letras e números, que identifica o novo localizador do bilhete, quando for o caso, após alteração no balcão da companhia aérea;
- **e-Ticket pós-alteração**: identifica o novo bilhete eletrônico, quando for o caso, após alteração do bilhete no balcão da companhia aérea.

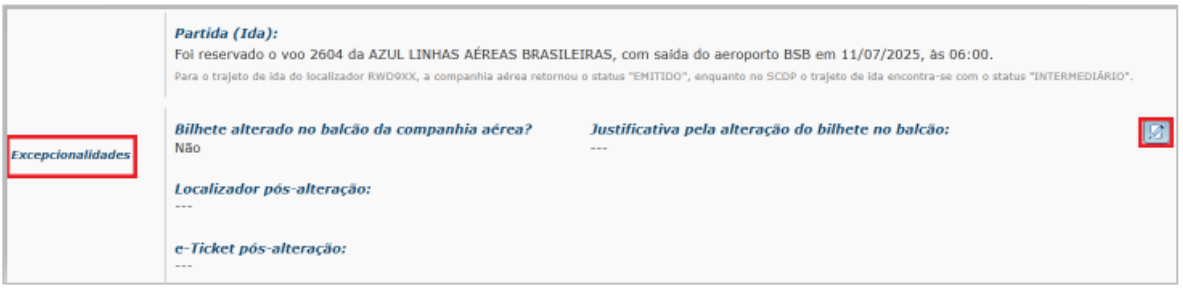


Figura 69 – Tópico Excepcionalidades

Ao clicar no ícone , obrigatoriamente, o usuário deve justificar a alteração do bilhete ocorrida no balcão da companhia aérea. Se necessário, também é possível atualizar o localizador e o e-Ticket preenchendo os campos **Localizador pós-alteração** e **e-Ticket pós-alteração**, conforme demonstrado na **figura 70**.

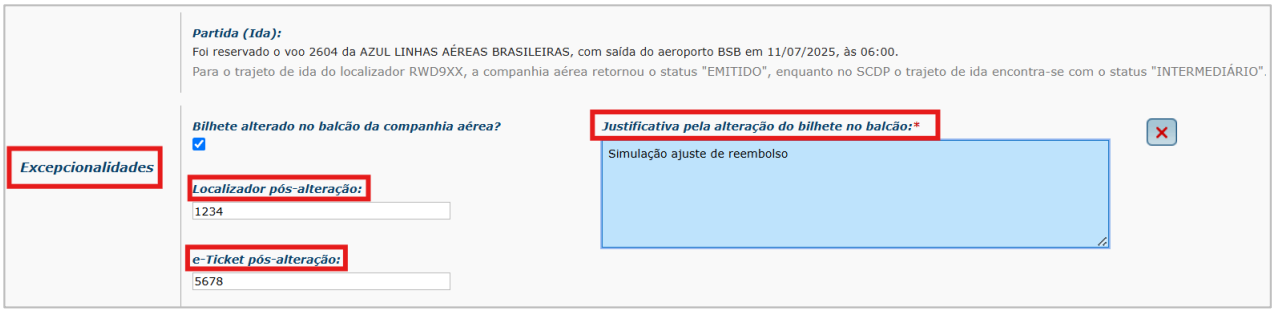


Figura 70 – Justificativa para alteração do bilhete no balcão.

Caso o usuário opte por assinalar o bilhete como alterado no balcão da companhia aérea, a opção **"Usar Valores Sugeridos"** no tópico **Atualizações**, detalhado a seguir, será bloqueada automaticamente. No entanto, o preenchimento do campo **Reembolso Efetivo** permanece obrigatório e deve conter o valor atualizado dos trajetos, havendo a possibilidade de, nesse caso específico, ser inferior à tarifa de embarque —, conforme mostrado na **figura 71**.

Figura 71 – Opção bloqueada para utilizar valores sugeridos

Inversamente, ao assinalar a opção **"Usar Valores Sugeridos"** no tópico **Atualizações** detalhado a seguir, essa ação bloqueia automaticamente a possibilidade de seleção da opção "**Bilhete alterado no balcão da companhia aérea?**" para indicar o bilhete como alterado no balcão da companhia aérea no tópico **Excepcionalidades**, de acordo com a **Figura 72.**

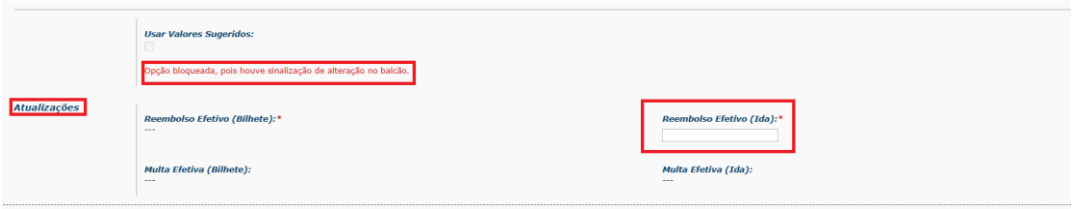


Figura 72 – Opção bloqueada para alterar o bilhete no balcão da companhia aérea

- Quando o trajeto do bilhete assumir a situação "**Voado**" na companhia aérea e o status de embarque no SCDP estiver como "**Utilizado**", informações apresentadas nos campos **Partida (Ida)** e **Partida (Volta)**, este último quando se tratar de bilhete Ida e Volta, o ícone será exibido automaticamente desabilitado, acompanhado de uma mensagem explicativa de que a companhia aérea informou como voado o trajeto do bilhete, logo, não é possível assinalar como alterado no balcão, conforme demonstrado na **Figura 73,** mas, ainda assim, é possível ajustar o valor do reembolso efetivo, havendo a possibilidade de ser menor que a tarifa de embarque;

Figura 73 – bloqueio para indicar alteração de bilhete na companhia aérea

As situações em que o bilhete é assinalado como alterado no balcão da companhia aérea e posteriormente há retorno de valor do reembolso pela companhia aérea, esse valor é armazenado sem gerar ações de desdobramento. Caso, após isso, essa marcação do bilhete alterado na companha aérea seja retirada, o Sistema emitirá mensagem de alerta para confirmar com o usuário a validação do reembolso retornado e suas ações de desdobramento, havendo a opção de desistir dessa operação, conforme demonstrado na **figura 74**.

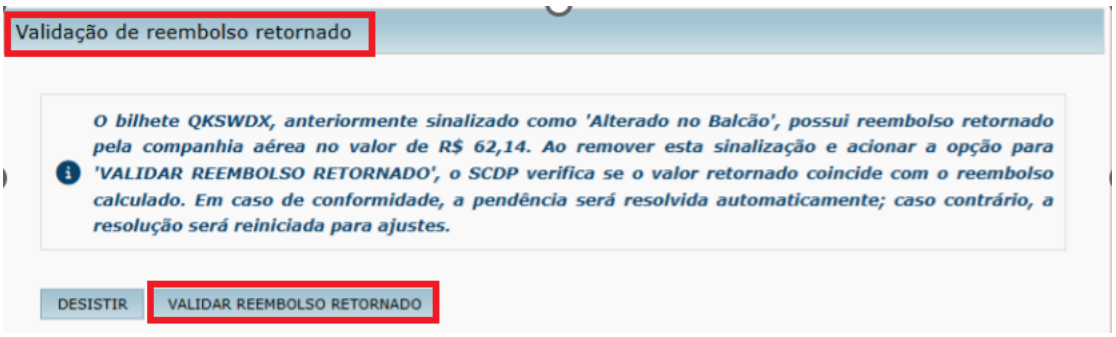


Figura 74– Validação de reembolso retornado

OBSERVAÇÃO: A partir da confirmação do usuário da validação do reembolso retornado, conforme demonstrado pela **Figura 75,** o Sistema resolverá a pendência correspondente caso o valor coincida com o reembolso calculado; caso contrário, reiniciará a resolução da pendência para ajustes.

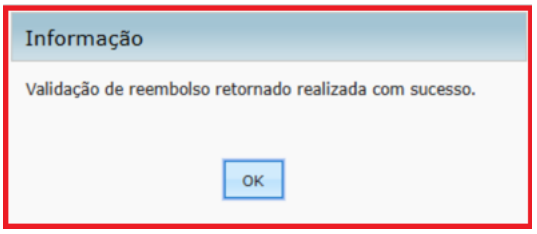


Figura 75– Validação de reembolso retornado

ATENÇÃO: Em bilhetes do tipo **Ida e Volta**, não é possível marcar apenas um trajeto como "**Alterado no Balcão**". A única exceção é quando o passageiro já realizou o voo de ida e decide alterar o trajeto de volta diretamente no balcão da companhia aérea.

IMPORTANTE SABER!

- Mesmo que haja valor de reembolso retornado pela companhia aérea para o bilhete, deve ser permitida a marcação do bilhete como Alterado no Balcão da companhia aérea;
- Mesmo o bilhete que já teve o evento de cancelamento faturado pode ser assinalado como Alterado no Balcão, caso seja gerada nova pendência a ser tratada;
- Caso haja alteração de regra tarifária de bilhete sinalizado como Alterado no Balcão, não haverá recálculo das multas e reembolsos para esse bilhete, sendo que a multa calculada não apresentará fórmula, apenas o texto "---". O mesmo "---" será apresentado em substituição à fórmula da multa caso se trate de bilhete alvo desse recálculo ainda pendente e que possua trajeto cancelado contemplado pelo conjunto de regras tarifárias cadastradas;
- Para bilhete já marcado como Alterado no Balcão que tenha pendência de emissão novamente ajustada para resolução, terá essa marcação retirada e os valores de multa e reembolso recalculados, além de voltar a ser assinalado para recálculo em caso de alteração da regra tarifária. Nesse caso, haverá apresentação prévia de mensagem para confirmação pelo usuário, conforme demonstrado pela **figura 76**.

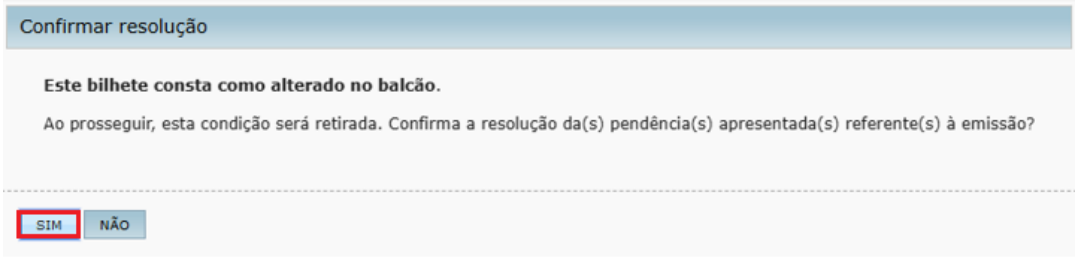


Figura 76– Mensagem confirmação resolução

No tópico "**Atualizações"**, o Sistema apresenta a opção "**Usar Valores Sugeridos**" que, caso seja assinalada pelo usuário, os valores dos campos "**Reembolso Efetivo**" serão carregados automaticamente com os valores correspondentes contidos no tópico "**Sugestões".** Feito isso, a edição dos campos "**Reembolso Efetivo**" ficará bloqueada, uma vez que o usuário optou por utilizar os valores sugeridos pelo SCDP. A **figura 77** exibe essa condição.

Figura 77 – Usar Valores Sugeridos

Caso o usuário faça a opção por utilizar outros valores que não aqueles sugeridos pelo Sistema, a opção "**Usar Valores Sugeridos**" deve permanecer **desmarcada**. Em decorrência dessa ação, os campos "**Reembolso Efetivo**" ficarão disponíveis para preenchimento manual dos valores pelo usuário, conforme **figura 78.**

Figura 78 – Usar Valores Sugeridos

ATENÇÃO: Ao preencher valor de reembolso efetivo maior que a soma da tarifa praticada retornada com a tarifa de embarque, o Sistema bloqueará o avanço do procedimento logo após a confirmação da análise da fiscalização e exibirá uma mensagem de alerta, conforme a **Figura 79;**

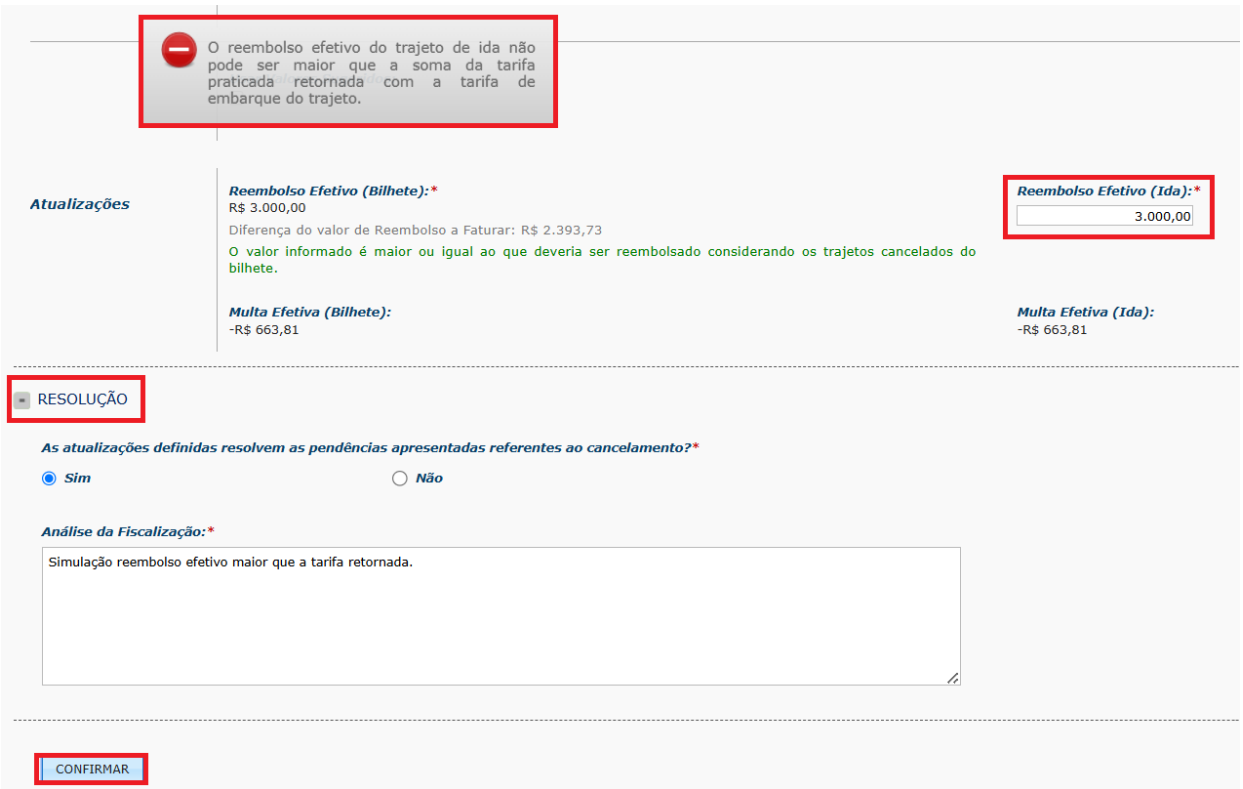


Figura 79 – Mensagem de alerta

O tópico **"Atualizações"** exibe os seguintes valores de multa com base nas regras da fiscalização automatizada:

- **Multa Efetiva (Bilhete):** corresponde ao somatório do total das tarifas praticadas efetivas por trajeto com o total das tarifas de embarque por trajeto sendo abatido o valor do reembolso efetivo do bilhete para os trajetos cancelados;
- **Multa Efetiva (Ida):** valor da multa aplicada para o trajeto de ida. Corresponde ao somatório da tarifa praticada efetiva do trajeto de ida com a tarifa de embarque do trajeto de ida sendo abatido o valor do reembolso efetivo do trajeto de ida;
- **Multa Efetiva (Volta):** valor da multa aplicada para o trajeto de volta, quando se tratar de bilhete do tipo Ida e Volta. Corresponde ao somatório da tarifa praticada efetiva do trajeto de volta com a tarifa de embarque do trajeto de volta sendo abatido o valor do reembolso efetivo do trajeto de volta.

Ajustadas as correções dos valores, o usuário deve informar se deseja tornar resolvidas ou não as pendências tratáveis referentes ao cancelamento.

No quadro "**Resolução**" será apresentada a pergunta: "**As atualizações definidas resolvem as pendências apresentadas referentes ao cancelamento?"**, seguida das opções "**Sim**" e "**Não**". Esse campo é de seleção obrigatória e deverá obedecer aos seguintes critérios:

- Caso a opção selecionada seja "**Sim**", as pendências apresentadas referentes ao cancelamento devem ser resolvidas e o cancelamento ficará "**Faturável**";
- Caso a opção selecionada seja "**Não**", as pendências apresentadas referentes ao cancelamento devem ficar **não** resolvidas e o cancelamento permanecerá pendente.

Após decisão por resolver as pendências de cancelamento a partir dos valores sugeridos pelo SCDP ou pelo preenchimento manual do usuário, deve-se informar justificativa no campo **Análise da Fiscalização** e clicar no botão **"Confirmar",** de acordo com a **figura 80.**

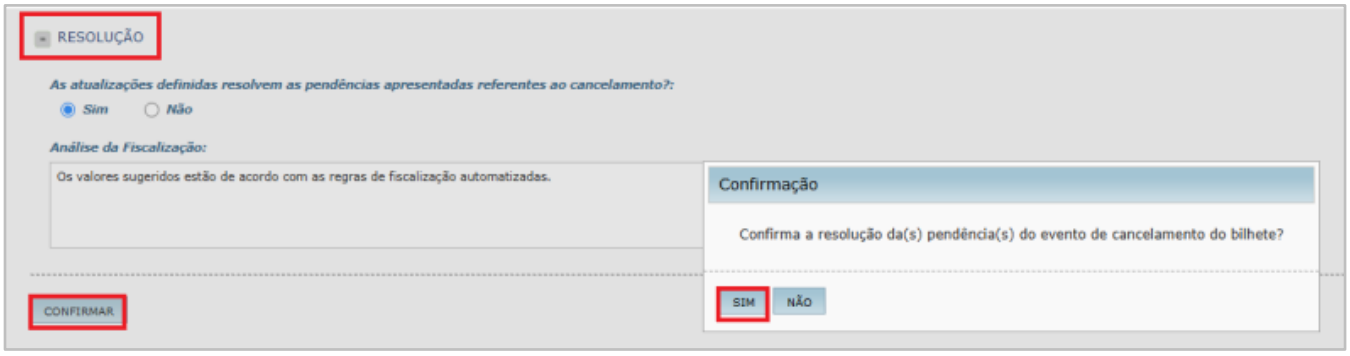


Figura 80 – Usar Valores Sugeridos

O preenchimento do campo **Análise da Fiscalização** é obrigatório se os valores efetivos assumidos para o bilhete forem diferentes daqueles efetivos sugeridos no tópico **"Sugestões"**.

Em decorrência dessa ação, o cancelamento assumirá o status de "**Faturável**" e os dados serão registrados no **Histórico de Faturamento,** contendo as informações de data/hora corrente, bem como a ação que representa o tratamento de pendências referentes ao cancelamento, os valores

efetivos do reembolso, as pendências remanescentes e justificativa, caso haja, além do nome do usuário que procedeu a ação, conforme demonstra a **figura 81.**

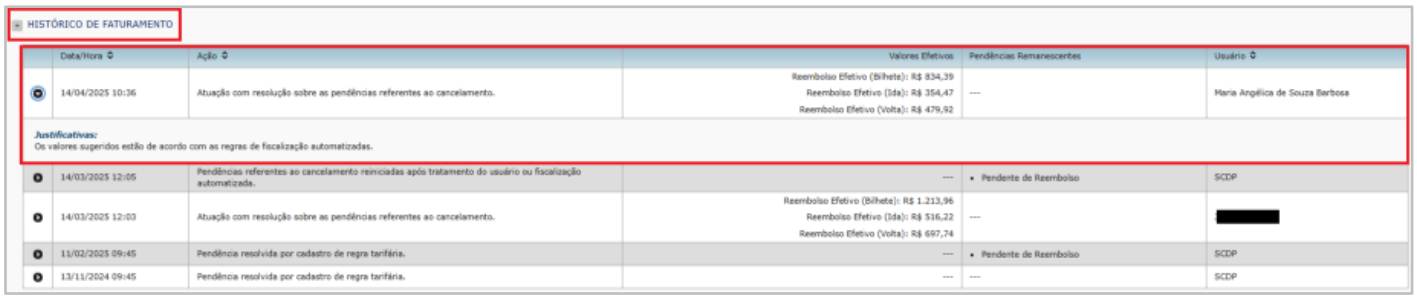


Figura 81 – Histórico de Faturamento

Porém, se o usuário selecionar a opção "**Não**", na qual indica que ainda não estão resolvidas as pendências referentes ao cancelamento, seu status permanecerá "**Pendente**" e será registrada ação no **Histórico de Faturamento** com a descrição "**Atuação sem resolução sobre as pendências referentes ao cancelamento**, até que um novo procedimento de fiscalização seja executado.

As informações relativas ao tratamento de bilhete assinalado como alterado no balcão da companhia aérea - justificativa, localizador pós-alteração e e-ticket pós-alteração - também serão registradas no **Histórico de Faturamento**, além daquelas já citadas. Por meio da seta de expansão, é possível visualizar todas as justificativas registradas pelo usuário, conforme demonstrado na **Figura 82.**

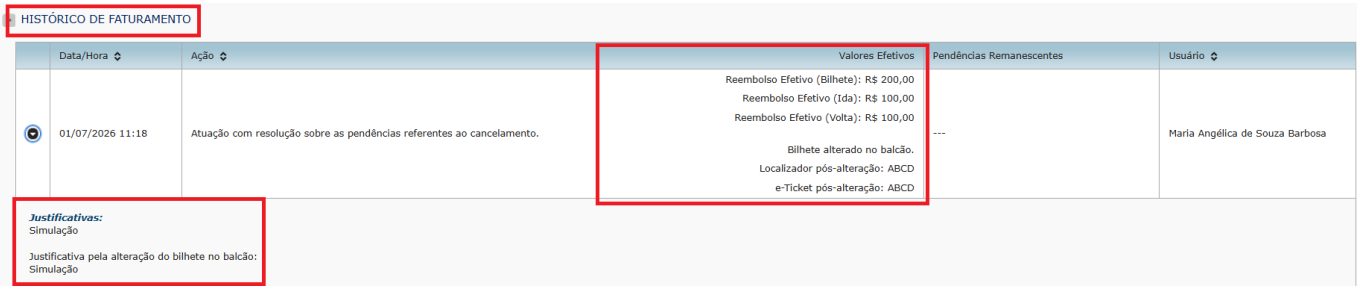


Figura 82 - Histórico de Faturamento para bilhete alterado no balcão da companhia

Considerando os diversos cenários possíveis de ausência de dados necessários para realização dos cálculos de multa e reembolso pela fiscalização automatizada, foi disponibilizado no tópico "**Simulação**" do quadro "**Correção**" da aba "**Cancelamento"** o botão "**Simular Multas e Reembolsos"** que, a partir da inserção dos dados fornecidos pelo usuário, simula os valores que devem ser restituídos pelo bilhete em processo de tratamento de pendências, conforme **figura 83.**

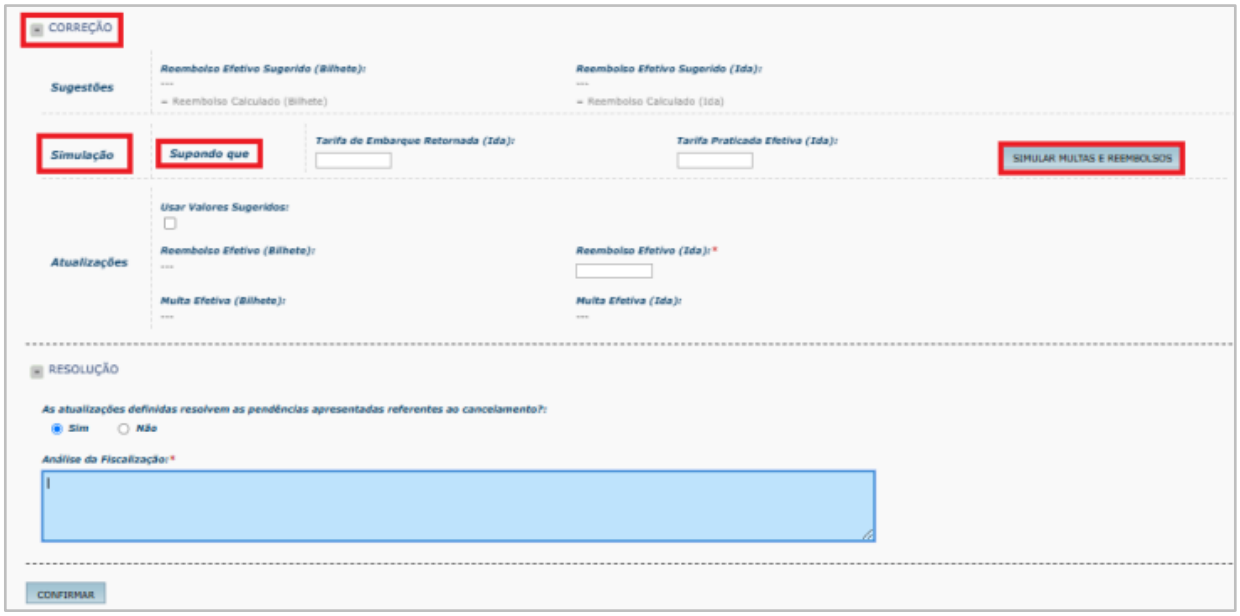


Figura 83 – Simular Multas e Reembolsos

ATENÇÃO: É necessário atender as seguintes condições para que a simulação fique disponível para o usuário utilizar no tratamento do bilhete:

- ✓ Bilhetes emitidos antes da implantação da fiscalização automatizada, ou seja, dia **14/12/2024**;
- ✓ Bilhetes cancelados a partir do dia **14/12/2024**;
- ✓ Bilhetes sem pendência de regra tarifária a resolver e,
- ✓ Bilhetes sem reembolso sugerido para o trajeto cancelado.

Ao atingir esses requisitos, o usuário deve preencher nos respectivos campos, os supostos valores de **Tarifa de Embarque Retornada** e **Tarifa Praticada Efetiva** do subtópico **"Supondo que"**.

Feito isso, acionar o botão "**Simular Multas e Reembolsos**" para que Sistema possa apresentar no subtópico "**Então**" o conjunto de valores calculados simulados a partir dos valores supostos inseridos, conforme apresentado na **figura 84**. É importante ressaltar que os valores calculados não ficam armazenados.

Figura 84 – Simulação

Multa Calculada Simulada (Ida): apresenta o valor calculado da multa baseado no cálculo a partir das informações inseridas na funcionalidade de Gestão de Regra Tarifária e dos supostos valores informados.

Reembolso Calculado Simulado (Ida): apresenta o valor do reembolso baseado nos supostos valores informados e na Multa Calculada Simulada (Ida).

Em ambos os campos, são apresentadas informações complementares para contextualização quanto à origem e/ou regra de cálculo aplicada pela fiscalização automatizada para obtenção do valor.

OBSERVAÇÃO: Caso se trate de bilhete do Tipo **Ida e Volta**, campos correspondentes ao trajeto de volta também serão apresentados.

Caso os valores sugeridos para simulação ultrapassem os valores retornados pela Companhia Aérea, será emitida a mensagem impeditiva demonstrada na **figura 85**.

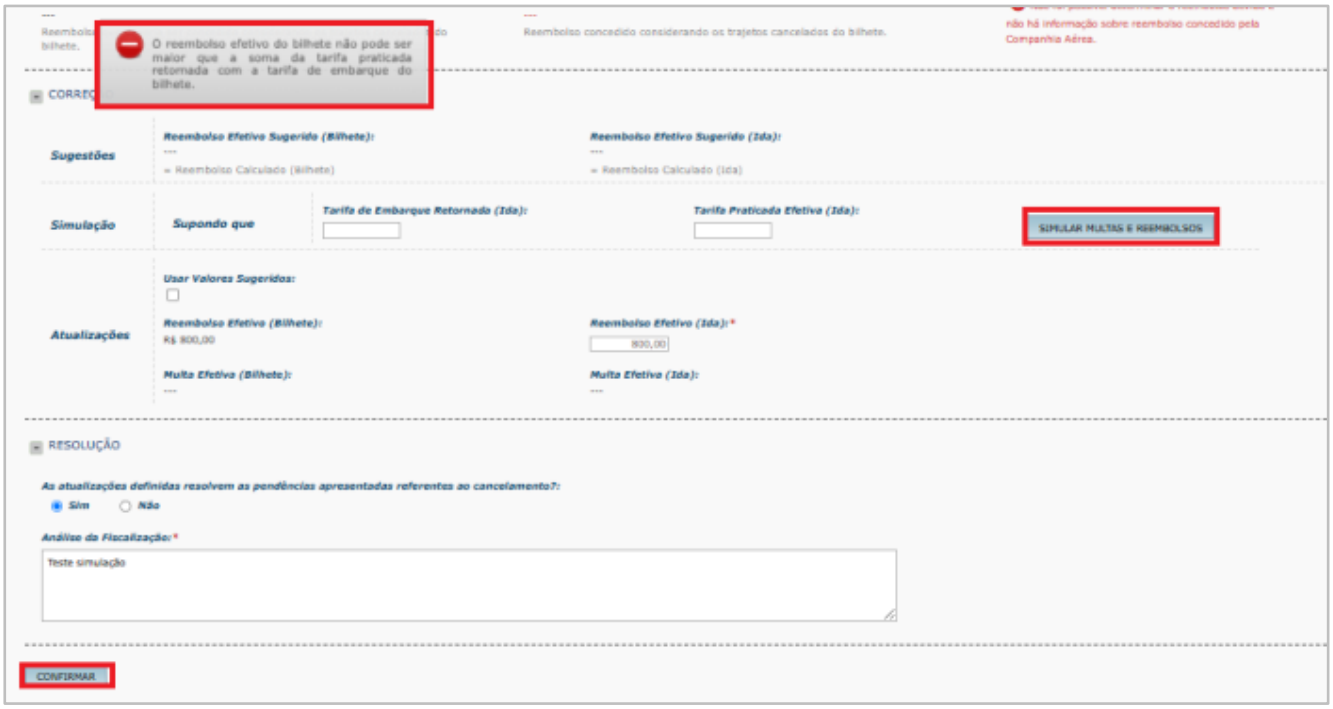


Figura 85 – Mensagem impeditiva

Logo em seguida, no campo "**Atualizações**" deve-se preencher o campo "**Reembolso Efetivo**" a partir dos valores calculados pela simulação. O próximo passo é responder à pergunta "**As atualizações definidas resolvem as pendências apresentadas referentes ao cancelamento?**" do quadro "**Resolução**", preencher a justificativa no campo "**Análise da Fiscalização**" e clicar no botão "**Confirmar**", conforme **figura 86**.

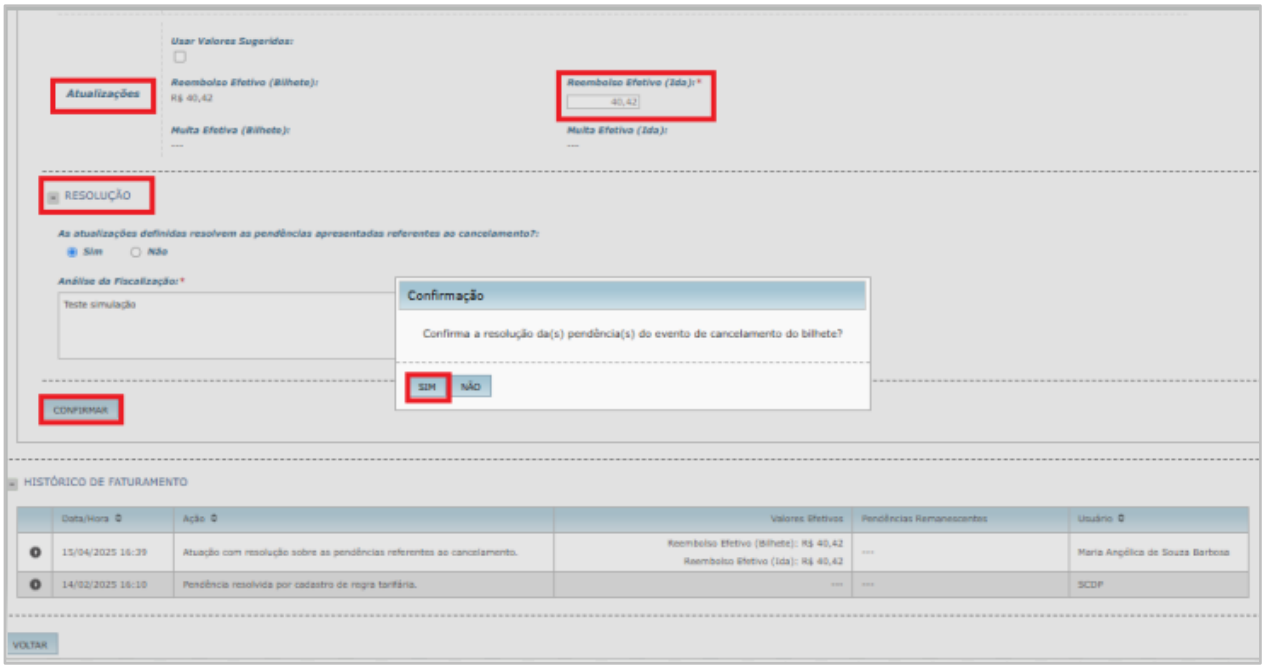


Figura 86 – Confirmação da análise da fiscalização

Confirmada a resolução das pendências de cancelamento, o Sistema registra a referida ação no quadro "**Histórico do Faturamento**" contendo todas as informações relacionadas ao tratamento do cancelamento do bilhete, bem como a justificativa inserida na análise da fiscalização, de acordo com a **figura 87.**

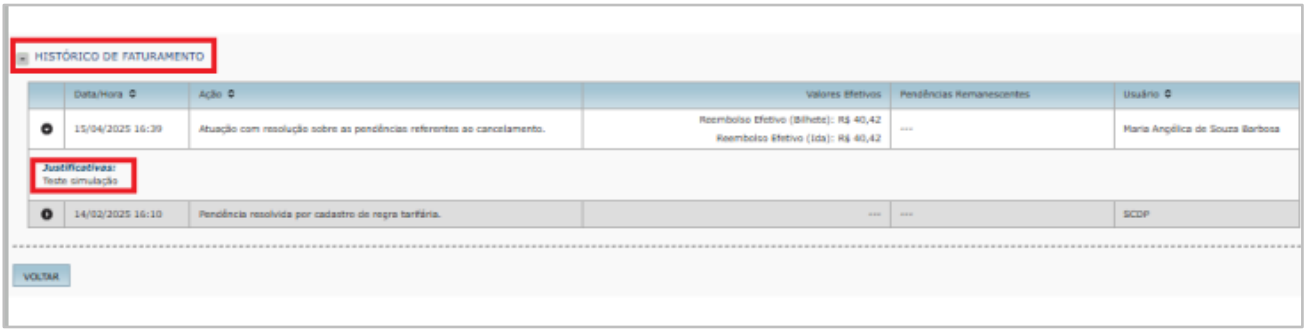


Figura 87 – Histórico do Faturamento

8. Relatório de Faturamento

Os Relatórios de Faturamento são instrumentos gerados pelo SCDP contendo a movimentação dos valores referentes às emissões e aos cancelamentos de bilhetes processados pela fiscalização para um determinado período, a fim de conciliar as informações entre o SCDP e as Companhias Aéreas para possibilitar o pagamento das faturas contendo aqueles bilhetes com situação resolvida para faturamento.

No modelo de faturamento anterior da Compra Direta, o instrumento gerado pelo SCDP era o Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório – TCRP. Esse documento contemplava os bilhetes de determinado período disponíveis para faturamento, por não possuírem valores

pendentes de tratamento com as Companhias Aéreas (Bilhetes Faturáveis), assim como, englobava bilhetes que possuíam valores a contestar (Bilhetes Não Faturáveis) do mesmo período.

Já no modelo vigente de faturamento, o Relatório de Faturamento Definitivo - RFD é o instrumento gerado pelo SCDP para viabilizar o faturamento de bilhetes com valores consolidados com as Companhias Aéreas e os detalhes desse fluxo serão apresentados a seguir.

Acessada pelo **Administrador Central** e pelo **Administrador Setorial** por meio do menu **Faturamento** > **Relatório de Faturamento,** exibida pela **figura 88**, essa funcionalidade consiste em fornecer inicialmente uma visão prévia dos valores de emissão e cancelamento dos bilhetes da Compra Direta em um determinado intervalo de datas – denominado Período de Apuração, com a possibilidade de sanar pendências remanescentes de bilhetes, e assim, ampliar o conjunto de bilhetes que seguirá para faturamento.

Além disso, oferece a opção de retenção de bilhetes já disponíveis para faturamento pela fiscalização automatizada, mas que ainda precisam ter alguma condição sanada para serem faturados. A conclusão desse processo acontece com a geração efetiva do Relatório de Faturamento Definitivo, que será o instrumento de referência para realização dos pagamentos às Companhias Aéreas.

Figura 88 – Relatório de Faturamento

O **Relatório Prévio de Faturamento** permitirá ao usuário realizar uma análise **prévia** dos valores dos bilhetes tratados pela fiscalização automatizada, por intermédio de um painel demonstrativo contendo um conjunto de dados de bilhetes distribuídos em 4 abas: **Faturáveis**, **Pendentes**, **Retidos** e **Não Faturáveis**, conforme exibido na **figura 89**, as quais serão exibidas a partir da seleção dos filtros padrões que possuem o mesmo comportamento descrito na funcionalidade de **Tratamento de Pendências**, com exceção do filtro **"Inicio/Fim do Período".**

Sobre o comportamento do período de apuração apresentado pelos filtros **"Início e Fim do Período"** de preenchimento obrigatório, cabe informar:

- **Início do Período**: inicialmente assume a data imediatamente posterior à data fim de apuração do último Relatório de Faturamento gerado para uma determinada Companhia Aérea e de uma determinada UGE.
- **Fim do Período:** inicialmente é atribuído pelo Sistema o último dia do mesmo mês e ano da data de início;

- A data fim de apuração é maior ou igual à data início de apuração;
- Não pode ser superior a 31 dias;
- A data início e data fim do período devem estar no mesmo ano;
- A data fim de apuração não poderá ser maior que a data corrente.
- Compreenderá bilhetes que tenham emissão e/ou cancelamento até a Data Fim informada, que não tenha sido faturado ou tenha nova necessidade de faturamento.

Ainda nessa funcionalidade, além dos filtros apresentados, também serão apresentadas as seguintes opções:

- **Pesquisar**: exibe a listagem dos bilhetes do Relatório Prévio de Faturamento conforme filtros selecionados;
- **Consultar Definitivos**: opção que direciona o usuário para consulta aos Relatórios de Faturamento Definitivos já gerados no Sistema;

Após a seleção dos filtros indicados pelo usuário e acionado o botão "Pesquisar", será apresentada a listagem de bilhetes agrupados nas Abas "**Faturáveis**", "**Pendentes**", "**Retidos**" e "**Não Faturáveis**" que atendam aos critérios informados, conforme exibido na **figura 89**.

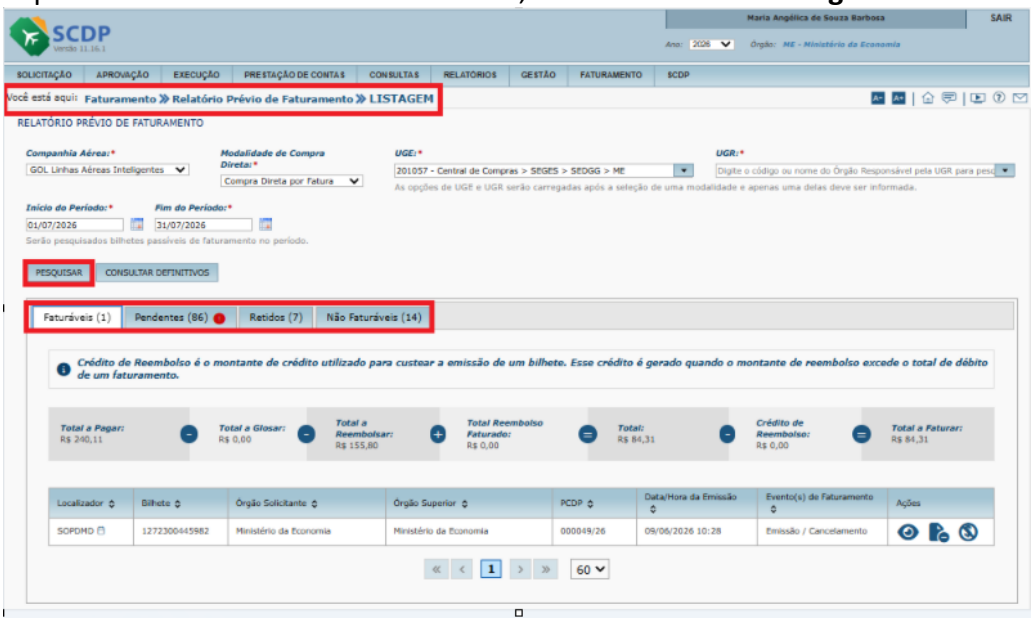


Figura 89 – Abas "Faturáveis", "Pendentes", "Retidos" e "Não Faturáveis"

Os campos **Localizador**, **Bilhete, Órgão Solicitante**, **Órgão Superior** e **PCDP** são comuns a todos os 4 agrupamentos.

A primeira Aba denominada "**Faturáveis**" apresentará, além dos campos comuns a todos os agrupamentos, os seguintes campos:

- **Data/Hora da Emissão**: corresponde a data e hora de emissão do bilhete registrada no SCDP.
- **Evento(s) de Faturamento**: refere-se ao evento do tipo Emissão e/ou Cancelamento de um bilhete. Caso ocorra a emissão e cancelamento dentro do período de apuração, será somente uma entrada na listagem contendo a informação que ocorreu emissão e cancelamento.

- **Ações**: nesse campo são apresentados 3 ícones:

  - ✓ Ícone - permite a visualização dos detalhes do bilhete. Uma vez acionado, o usuário poderá consultar informações do bilhete, que são muito similares àquelas exibidas quando acionado o botão na funcionalidade "**Tratamento de Pendências**" abordado no tópico anterior. Especificamente nessa consulta, haverá também a exibição do quadro "**Faturamento**" abaixo apresentado pela **figura 90**, contendo valores consolidados do faturamento.

Figura 90– Quadro Faturamento

  - ✓ Ícone permite reter um bilhete faturável que não deve constar no Relatório de Faturamento Definitivo, até que o problema que ocasionou a sua retenção seja sanado. Uma vez acionado, será apresentado o quadro "**Justificativa**", cujo preenchimento é obrigatório pelo usuário para que seja inserido o motivo pelo qual ensejou a retenção do bilhete, através do botão "**Reter Faturamento do Bilhete**", conforme demonstrado na **figura 91**.

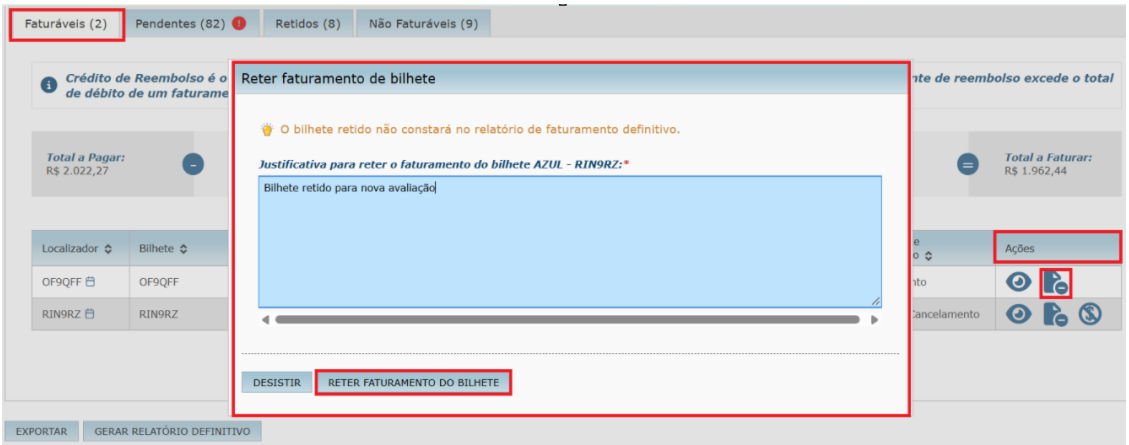


Figura 91 – Reter Faturamento de Bilhete da aba Faturáveis

Após essa ação, o bilhete objeto de retenção será movimentado para aba "**Retidos**", onde são armazenados todos os bilhetes retidos. Essa aba apresenta os mesmos dados da aba "**Faturáveis**" para cada bilhete listado, assim como, o total dos valores dos bilhetes nessa condição. Nessa fase é possível validar algum dado divergente, bem como, a possibilidade de liberá-lo para retornar para faturamento e, consequentemente, constar no Relatório de Faturamento Definitivo.

Para isso, é preciso acessar a referida aba e selecionar o bilhete que deve retornar para faturamento por meio do ícone . Assim que acessado, o Sistema apresentará a janela "**Justificativa**" contendo o campo de preenchimento obrigatório pelo usuário para que seja inserido o motivo pelo qual o bilhete deve ser liberado da etapa de retenção, por intermédio do acionamento do botão "**Liberar Faturamento do Bilhete**", conforme apresentado na **figura 92**.

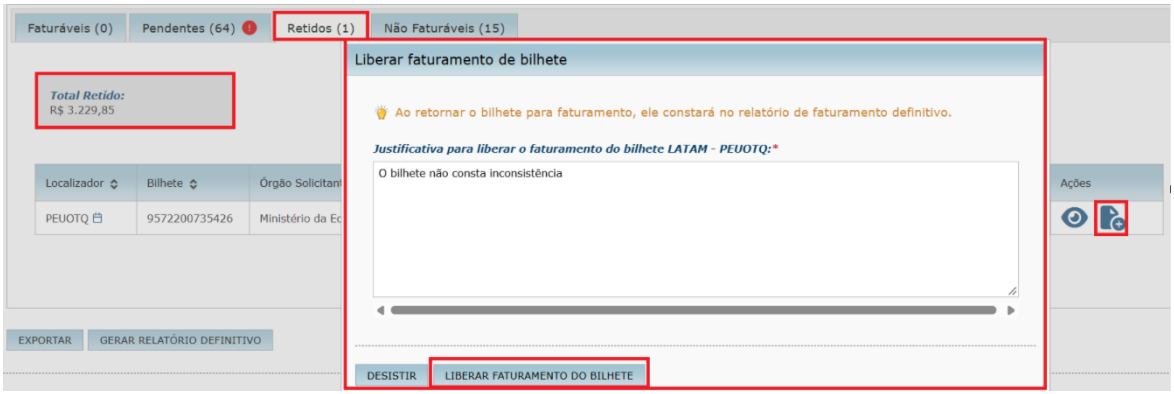


Figura 92 – Liberar Faturamento do Bilhete

Uma vez executada a ação de liberar a retenção, o bilhete é retornado para aba "**Faturáveis**". Ambas as ações, seja a **Retenção** ou a **Liberação** do bilhete são registradas no quadro **Histórico de Faturamento** acessada pelo ícone , da funcionalidade **Faturamento > Relatório de Faturamento**, como já apresentado anteriormente, contendo a **Data/Hora da ação**, a **Justificativa** e o **Usuário** que procedeu a ação, conforme demonstrado na **figura 93**.

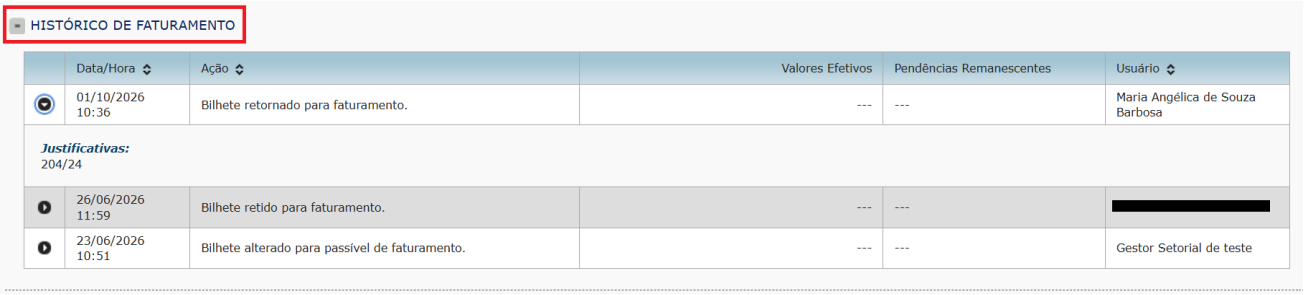


Figura 93– Histórico de Faturamento

- ✓ Ícone : permite alterar o bilhete com o status de "**Faturável**" para "**Não Faturável**" antes da efetiva geração do Relatório de Faturamento Definitivo – RFD, porém, somente disponível quando os eventos de emissão e cancelamento do bilhete estão contidos no faturamento em andamento. Essa operação é permitida mesmo que o bilhete a ser alterado para **"Não Faturável"** tenha valor de reembolso retornado pela companhia aérea. Ícone também disponível na aba **"Pendentes"**. Uma vez acionado, será apresentado o quadro "**Justificativa**", cujo preenchimento é obrigatório pelo usuário para que seja

inserido o motivo pelo qual o bilhete deve ser alterado, através do botão "**Alterar Bilhete para Não Faturável**", conforme demonstrado na **figura 94.**

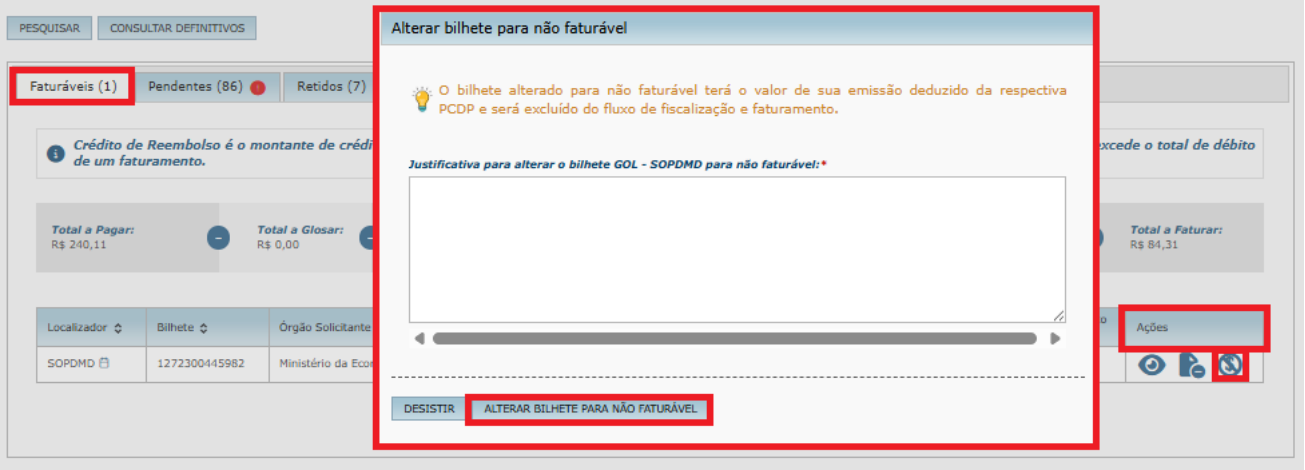


Figura 94– Alterar Bilhete para Não Faturável

Após essa ação, o bilhete objeto de alteração será movimentado para aba "**Não Faturáveis**", onde são armazenados todos os bilhetes nessa condição, seja por ação do usuário, por indicação pela companhia aérea ou por aplicação de regra no SCDP por ser **emitido** e **cancelado no mesmo dia e antes da hora do voo.**

Nessa aba é possível também consultar as informações do bilhete por meio do Ícone já explicado anteriormente, bem como, existe a possibilidade de alterá-lo para "**Passível de Faturamento**" e, consequentemente, tratar as possíveis inconsistências existentes.

Uma vez executada a ação de alterar o bilhete para "**Não Faturável**" o Sistema exibirá mensagem de confirmação de que a operação foi realizada com sucesso com a indicação da companhia aérea e o código localizador do bilhete, conforme **figura 95**.

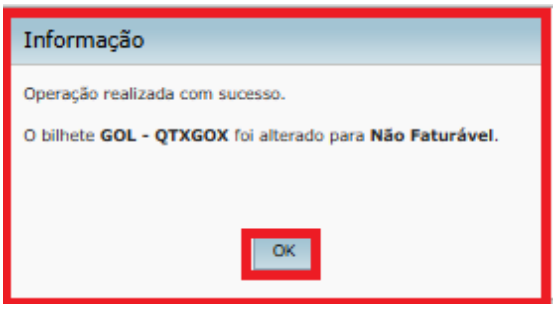


Figura 95 – Confirmação de alteração de bilhete para Não Faturável

Caso seja necessário reverter a operação, é preciso acessar a referida Aba e selecionar o bilhete que deve ser alterado para "**Passível de Faturamento**" por meio do ícone , ainda que tenha sido inicialmente assinalado como "**Não Faturável**" pela companhia aérea. Assim que acessado, o Sistema apresentará o quadro "**Justificativa**" contendo o campo de preenchimento obrigatório pelo usuário para que seja inserido o motivo pelo qual o bilhete deve ser alterado para retornar ao fluxo de faturamento, por intermédio do acionamento do botão "**Alterar Bilhete para Passível de Faturamento**", conforme apresentado na **figura 96**.

Figura 96 – Alterar bilhete para Passível de Faturamento

Em seguida, o Sistema exibirá mensagem de confirmação de que a operação foi realizada com sucesso com a indicação da companhia aérea e o código localizador do bilhete, conforme **figura 97**.

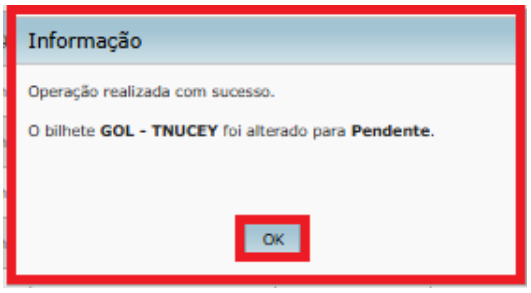


Figura 97 – Confirmação de alterar bilhete para Pendente de Faturamento

Ao alterar a situação do bilhete para **Passível de Faturamento**, poderá haver insuficiência do saldo do empenho utilizado na emissão. Caso isso ocorra, o Sistema exibirá uma mensagem de alerta para que o órgão solicitante contate a área orçamentária e financeira para regularizar o saldo, conforme **figura 98**:

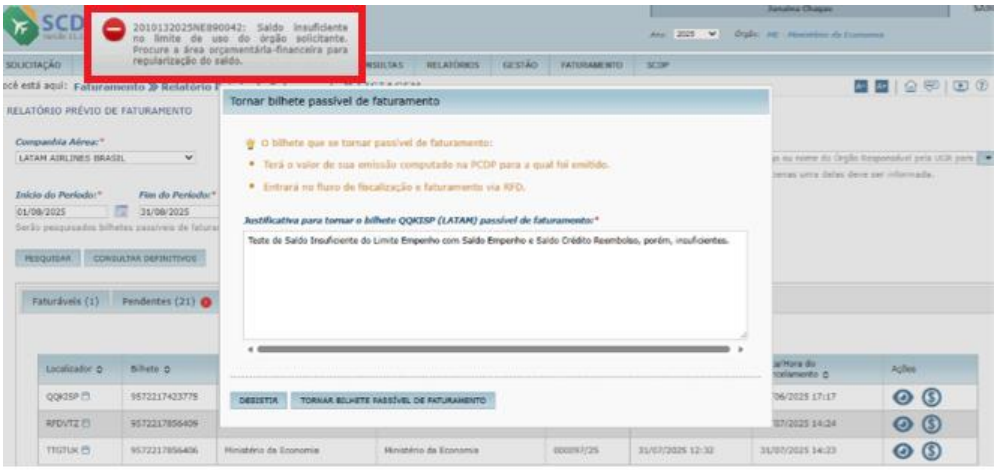


Figura 98 – Mensagem de saldo insuficiente

SAIBA MAIS: Uma vez executada a ação de alterar o bilhete para "**Passível de Faturamento**", o Sistema manterá os tipos de pendências inicialmente identificadas pela rotina de fiscalização automatizada, caso haja alguma pendência, de acordo com a ocorrência em cada bilhete, que poderá ser algumas dentre as seguintes já explicadas anteriormente: **Pendência de Regra Tarifária** e/ou **Pendência de Reembolso e/ou Pendência de Reembolso Faturado** e/ou **Pendência de Reembolso Retornado**. Cada qual apresentará os valores de multas e reembolsos necessários para orientar o usuário quanto ao cálculo com base na regra tarifária associada e, dessa forma, possibilitar a resolução das pendências de cancelamento do bilhete pelo usuário.

O bilhete que retorna ao fluxo de faturamento sem pendências, será apresentado na aba **"Faturáveis"** do Relatório Prévio de Faturamento, enquanto o bilhete que se torna passível de faturamento com pendências ainda por resolver será listado na aba **"Pendentes"** desse mesmo Relatório.

Ambas as ações, seja para alterar o bilhete para **"Não Faturável"** ou para **"Passível de Faturamento",** são registradas no quadro **Histórico de Faturamento** acessado pelo ícone , já detalhado antes, ação disponível nas abas do Relatório Prévio de Faturamento. Esse histórico apresenta ainda a data/hora da ação, a justificativa, as pendências de faturamento ainda existentes para o bilhete, os valores efetivos envolvidos - quando for o caso, e o usuário que procedeu a ação, conforme demonstrado na **figura 99.**

Figura 99– Histórico de Faturamento

Na Aba **"Faturáveis"** também são apresentados os valores calculados pela rotina automatizada da fiscalização onde são exibidos os totalizadores dos valores das emissões e dos cancelamentos de bilhetes para o período de apuração selecionado, de acordo com a **figura 100**.

Figura 100 - Totalizadores

Nesse demonstrativo de totalizadores são apresentadas as seguintes quantias consolidadas que definem os valores a serem faturados:

- **Total a Pagar**: somatório dos valores da Tarifa Praticada Retornada com o somatório dos valores da Tarifa de Embarque Retornada dos bilhetes faturáveis listados, de acordo com o evento de faturamento de cada bilhete (emissão e/ou cancelamento).
  - Caso o evento que esteja sendo faturado seja somente o de cancelamento, o somatório dos valores da Tarifa Praticada Retornada e o somatório dos valores da Tarifa de Embarque Retornada serão zero. Sendo assim, o Total a Pagar será zero.
- **Total a Glosar**: diferença entre o somatório dos valores da Tarifa Praticada Retornada e o somatório dos valores da Tarifa Praticada Efetiva dos bilhetes faturáveis listados, de acordo com o evento de faturamento de cada bilhete (emissão e/ou cancelamento).
  - Caso o evento que esteja sendo faturado seja somente o de cancelamento, o somatório dos valores da Tarifa Praticada Retornada e o somatório dos valores da Tarifa Praticada Efetiva serão zero. Sendo assim, o Total a Glosar será zero.
- **Total a Reembolsar**: somatório dos valores de Reembolso Efetivo dos bilhetes faturáveis listados cujo cancelamento esteja contemplado no faturamento.
  - Caso o evento que esteja sendo faturado seja somente o de emissão, o Reembolso Efetivo será zero. Sendo assim, o Total a Reembolsar será zero.
- **Total Reembolso Faturado**: somatório dos valores de Reembolso já faturados dos bilhetes faturáveis listados cujo cancelamento esteja contemplado no faturamento.
  - Caso o evento que esteja sendo faturado seja somente o de emissão, o Reembolso Faturado será zero.
- **Total**: Subtotal obtido a partir do seguinte cálculo: Total a Pagar - Total a Glosar - Total a Reembolsar + Total Reembolso Faturado.
- **Crédito de Reembolso**: somatório dos valores de crédito de reembolso utilizados na emissão dos bilhetes faturáveis listados.

- **Total a Faturar**: Valor final obtido a partir do seguinte cálculo: Total a Pagar - Total a Glosar - Total a Reembolsar - Crédito de Reembolso + Total Reembolso Faturado.

Já na segunda aba "**Pendentes**", serão apresentados os bilhetes nos quais a fiscalização automatizada identificou possíveis inconsistências com indicação dos tipos de pendências para cada bilhete, havendo, ao menos, uma pendência para cada bilhete listado. Os detalhes sobre a identificação e solução de pendências são apresentados nos tópicos **"Repositório de Bilhetes"** e **"Tratamento de Pendências"**.

Ao selecionar a referida aba, além dos dados comuns a todas às demais abas, a **Data/Hora da Emissão** e o **Evento(s) de Faturamento** também serão apresentados como na aba "**Faturáveis**", além da coluna **Pendências**, que apresenta as pendências para cada bilhete.

Serão exibidos filtros para possibilitar seleção dos bilhetes por tipo(s) de pendência para consulta, que são: **Pendência de Desconto**, **Pendência de Reserva, Pendência de Regra Tarifária, Pendência de Reembolso, Pendência de Reembolso Faturado e Pendência de Reembolso Retornado**. Assim que selecionado o(s) tipo(s) de pendência desejado(s), o Sistema apresenta a listagem de bilhetes de acordo com a indicação no filtro, conforme ilustra a **figura 101.**

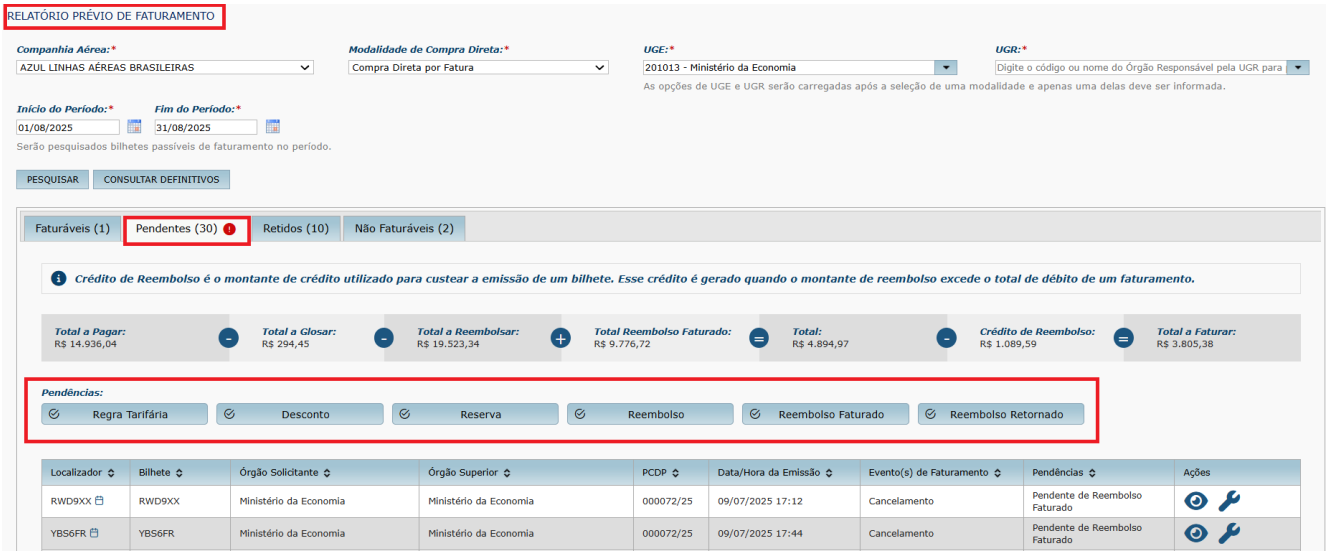


Figura 101 – Aba Pendentes

Visando atender os critérios de usabilidade, a partir dessa funcionalidade é possível tratar a pendência indicada para um determinado bilhete, o que dispensa a necessidade de acessar o menu específico para isso. Na coluna "**Ações**", exibida pela **figura 102**, da listagem de bilhetes, além do recurso , detalhado anteriormente, o Sistema disponibiliza o ícone para cada bilhete, recurso que, uma vez acionado, remeterá automaticamente o usuário para a funcionalidade **Tratamento de Pendência**, de acordo com a **figura 44**, possibilitando todas as ações para tratamento do bilhete e exibindo todas as informações apresentadas no tópico **7 - Tratamento de Pendências**.

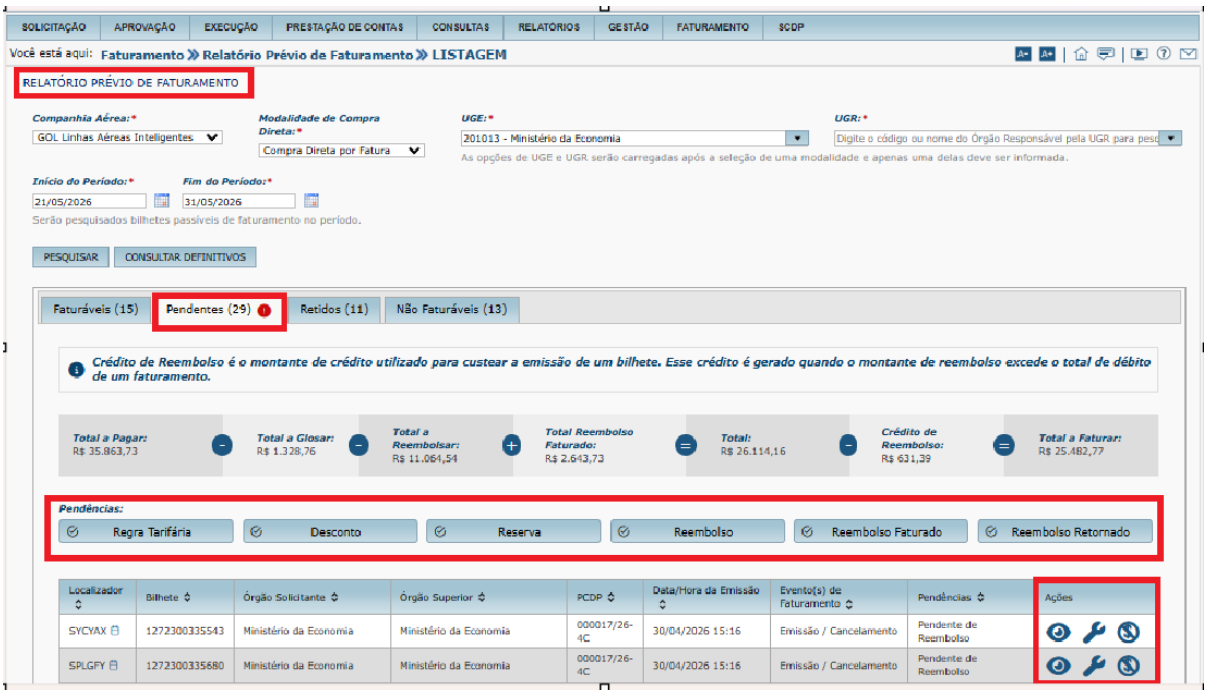


Figura 102 – Ações

ATENÇÃO: Na coluna Ações da aba "**Pendentes**", também é exibido o ícone **,** que possui as mesmas características apresentadas na aba **Faturáveis**, conforme detalhado anteriormente. O demonstrativo de totalizadores da aba "**Pendentes**" é bem similar àquela da aba "**Faturáveis**", diferindo apenas por considerar os bilhetes pendentes listados, ao invés de considerar os faturáveis listados.

A última aba denominada "**Não Faturáveis**" apresenta conjunto de bilhetes que não geram ônus para Administração, consequentemente, não constarão em nenhum Relatório de Faturamento.

Além dos campos de cada bilhete listado comuns às demais abas, também apresenta os campos "**Data/Hora da Emissão" e** "**Data/Hora do Cancelamento**".

Ademais, nessa mesma aba, exibida pela **figura 103**, foi disponibilizada a coluna "**Ações**", contendo o ícone, , que permite detalhar as informações do bilhete e o ícone , que contempla a possibilidade de alterar o bilhete para "**Passível de Faturamento**". O comportamento de ambos os ícones segue o padrão descrito anteriormente.

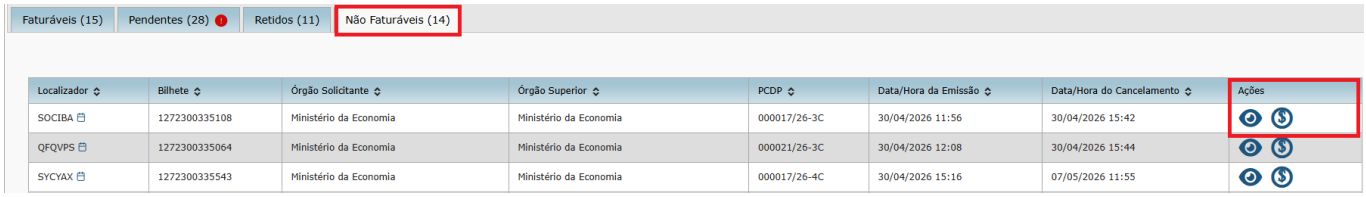


Figura 103 – Aba Não Faturáveis

Considerando que os bilhetes **"Não Faturáveis"** não configuram ônus para a Administração, os valores exibidos no demonstrativo de totalizadores do **quadro "Faturamento"** de cada bilhete consultado que esteja nessa condição, são apresentados zerados, de acordo com a **figura 104**.

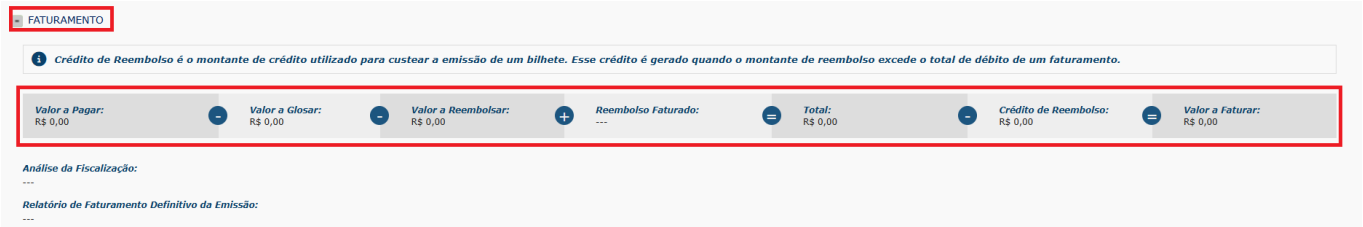


figura 104 – Totalizadores aba Não Faturável

A funcionalidade **Faturamento > Relatório Prévio de Faturamento** também disponibiliza as opções de "**Exportar**" e "**Gerar Relatório Definitivo**", conforme demonstrado na **figura 105**, que permite exportar em formato XLS o **Relatório Prévio de Faturamento** para possibilitar as validações necessárias dos valores de bilhetes em conjunto com as Companhias Aéreas. Uma vez consolidada tal validação, o botão "**Gerar Relatório Definitivo**" deverá ser acionado para geração do **Relatório de Faturamento Definitivo** que conterá a listagem de bilhetes a compor o faturamento em andamento, a partir do qual será possível iniciar o processo de pagamento da fatura.

Figura 105 – Opção Exportar

Assim que acionada a opção “**Exportar**”, o arquivo gerado do **Relatório Prévio de Faturamento** conterá os principais dados do bilhete, conforme **figura 106**.

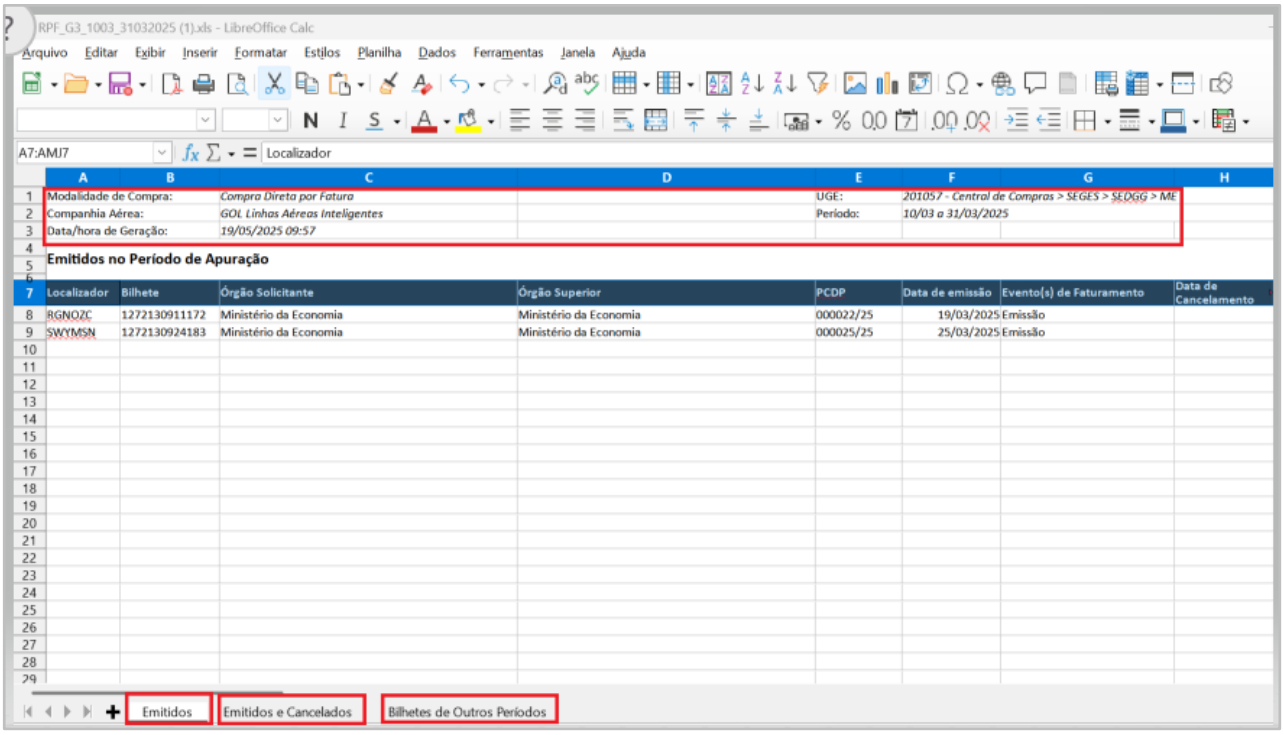


Figura 106 – Geração do Relatório Prévio de Faturamento

No cabeçalho de cada planilha ou aba desse arquivo exportado, são apresentadas as informações de Modalidade de Compra, Companhia Aérea, UGE, Período de Apuração e Data/Hora da Geração. O nome desse arquivo indicará o Período de Apuração e a Companhia Aérea, como, por exemplo: **RPF_AD_2107_31072025.xls**.

O arquivo gerado conterá três planilhas conforme detalhado a seguir, cada uma contendo as principais informações dos bilhetes contemplados no Relatório Prévio de Faturamento exportado:

- **Emitidos** – apresenta somente os bilhetes com emissão a faturar e compreendida no período de apuração informado;
- **Emitidos e Cancelados** – apresenta os bilhetes com emissão e cancelamento a faturar e compreendidos no período de apuração informado;
- **Bilhetes de Outros Períodos** – apresenta os bilhetes com emissão e/ou cancelamento a faturar e que seja(m) de período(s) com data de emissão anterior a data de início do período de apuração informado.

- **Observação:** Caso o bilhete com o Status do Faturamento "**Faturável**" esteja retido, no arquivo exportado será indicado como "**Faturável (Retido)**".

Como citado antes, a geração do **Relatório de Faturamento Definitivo** é possível por meio da funcionalidade **Relatório de Faturamento Prévio**, botão **“Gerar Relatório Definitivo”,** conforme **figura 107**.

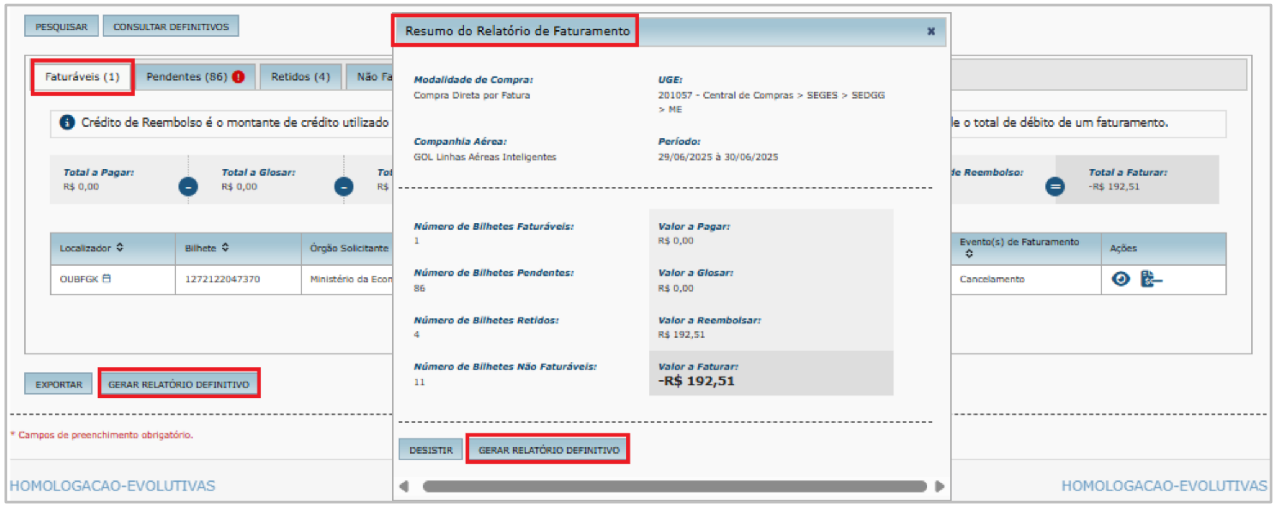


Figura 107 – Opção Gerar Relatório Definitivo

Logo que acionado, o SCDP exibe o quadro "**Resumo do Relatório de Faturamento**" contendo as informações resumidas dos valores dos bilhetes contidos no período de faturamento. Caso não haja empecilho de saldo de valores no limite da Companhia Aérea nem nos limites dos empenhos utilizados pelos órgãos emissores dos bilhetes, ao acionar o botão "**Gerar Relatório Definitivo**" nesse quadro, o Sistema solicitará a confirmação da geração desse relatório contendo os valores dos bilhetes faturáveis, conforme **figura 108.**

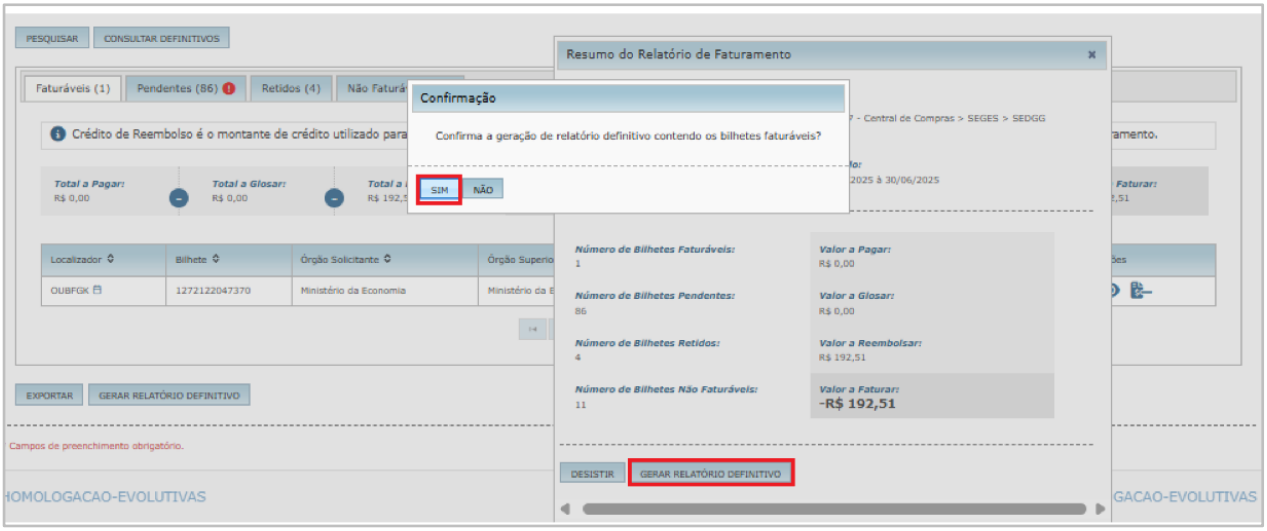


Figura 108 – Confirmação da geração do Relatório Definitivo

Posteriormente, o Sistema exibirá uma mensagem de confirmação de que o Relatório Definitivo foi gerado, oferecendo a possibilidade de visualizá-lo ou de pesquisar um Novo Relatório Prévio, de acordo com a **figura 109**.

Figura 109 – Mensagem de confirmação da geração do Relatório Definitivo

Quando o valor da tarifa praticada do momento da emissão do bilhete diferir do valor efetivo da tarifa praticada considerado no faturamento da emissão do bilhete, o valor efetivo faturado será o novo valor de referência para a tarifa praticada do bilhete. No ato do faturamento da emissão, os saldos dos limites da Companhia Aérea e do empenho utilizado pelo órgão emissor do bilhete também são ajustados, além de ser gerado registro no Histórico de Faturamento dessa ocorrência, como mostra a **Figura 110:**

Figura 110 – Histórico do Faturamento

Ao clicar no botão "**Visualizar Definitivo Gerado**", como mostra a **Figura 106**, o usuário será direcionado para a funcionalidade de consulta dos Relatórios de Faturamento Definitivos, também acessada por meio do menu **Faturamento** > **Relatório de Faturamento** e acionamento do botão **Consultar Definitivos**. Inicialmente, apresenta os dados principais do relatório consultado no quadro **Relatório de Faturamento Definitivo**, mostra as informações dos bilhetes no quadro **Bilhetes** e ainda exibe quadros de dados consolidados, que são: **Órgão e Empenho**, **Tarifa de Embarque por Empenho** e **Tarifa de Embarque por Aeroporto**, conforme demonstrado na **figura 111**.

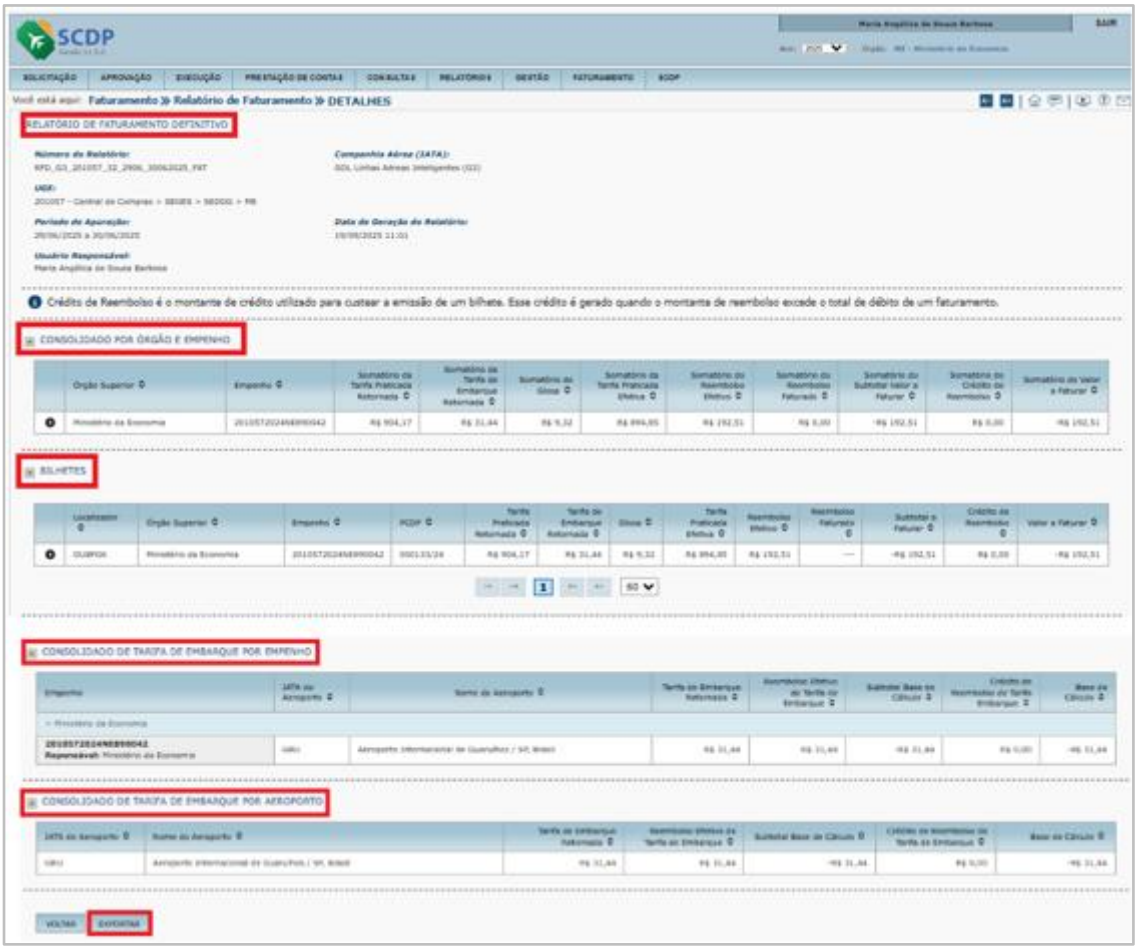


Figura 111 – Quadros Consolidados

Essa tela também disponibiliza o botão "**Exportar**", que permite ao usuário realizar a exportação dos dados do Relatório de Faturamento Definitivo no formato XLS, conforme **figura 112.** Esse arquivo exportado conterá os dados exibidos por essa funcionalidade de consulta do Relatório Definitivo de Faturamento.

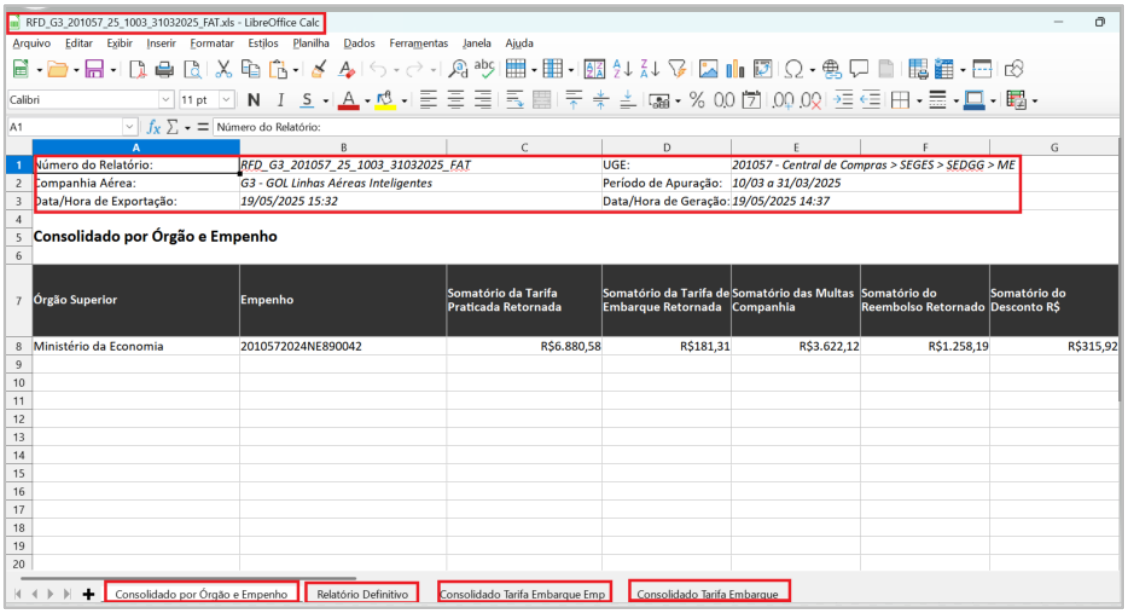


Figura 112 – Relatório de Faturamento Definitivo

- O nome do arquivo exportado do Relatório de Faturamento Definitivo será composto e representará as seguintes informações: código IATA da companhia aérea, UGE, início e fim do período de apuração, modalidade de aquisição dos bilhetes faturados, além de número sequencial por companhia aérea.

O arquivo gerado é dividido em quatro planilhas ou abas que são:

- **Consolidado por Órgão e Empenho**, que apresenta consolidação de valores por UGE, órgão e empenho dos bilhetes faturados no período, contidos no Relatório de Faturamento Definitivo;
- **Relatório Definitivo**, que exibe os dados dos bilhetes que foram faturados no período;
- **Consolidado Tarifa Embarque Emp**, que exibe as tarifas de embarque dos bilhetes faturados do período agrupados por órgão responsável da UGR, empenho e aeroporto;
- **Consolidado Tarifa Embarque**, que exibe as tarifas de embarque dos bilhetes faturados do período agrupados por aeroporto;

Cada uma das planilhas do arquivo exportado apresenta cabeçalho contendo: número do relatório, UGE, companhia aérea, período de apuração, data/hora de exportação, data/hora de geração e nome da planilha.

Logo após a confirmação da geração de um Relatório de Faturamento Definitivo, quando ocorre insuficiência de saldo(s) do limite da Companhia Aérea e/ou do(s) limite(s) do(s) empenho(s) utilizado(s) pelos órgãos emissores dos bilhetes contemplados nesse faturamento, é apresentada a mensagem conforme **Figura 113** abaixo.

Figura 113 – Saldos Insuficientes

Quando o usuário optar por reter os bilhetes afetados pela insuficiência de saldo nos limites citados e prosseguir com a geração do Relatório de Faturamento Definitivo, essa ocorrência é registrada no Histórico de Faturamento, conforme **Figura 114:**

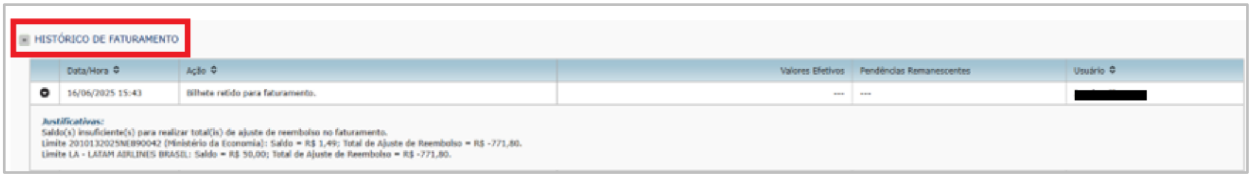


Figura 114 – Histórico do Faturamento

Ao acionar o botão "**Novo Relatório Prévio**", apresentado no quadro "**Relatório Definitivo Gerado**" logo após ter sido gerado um novo Relatório de Faturamento Definitivo, demonstrado pela **figura 115**, o usuário será direcionado para funcionalidade **Faturamento** > **Relatório Prévio de Faturamento,** onde poderá realizar uma nova pesquisa ou consultar Relatórios de Faturamento Definitivos já gerados, bem como realizar a exportação do seu conteúdo.

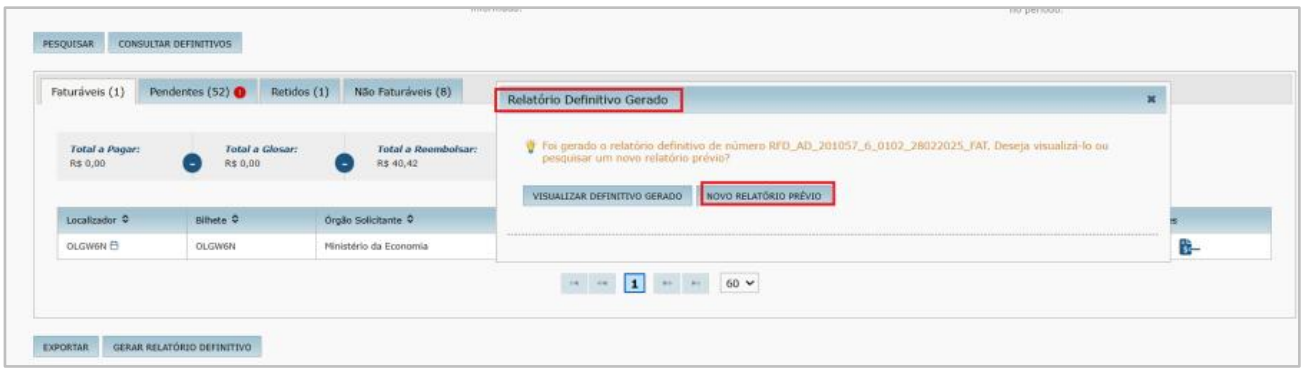


Figura 115– Novo Relatório Prévio

Caso seja necessário consultar um Relatório Definitivo já gerado, o usuário deverá acessar a funcionalidade **Faturamento > Relatório Prévio de Faturamento** e clicar no botão "**Consultar Definitivos**", exibido pela **figura 116**.

Figura 116 – Consultar Definitivos

Feito isso, o usuário será direcionado para tela de pesquisa do Relatório Definitivo, que poderá ser obtido pelos seguintes filtros: **Número do Relatório**, **UGE**, por **Companhia Aérea** e as datas de **Início/Fim do Período de Apuração**. Para obter a informação deve-se clicar no botão "**Pesquisar**", conforme **figura 117**.

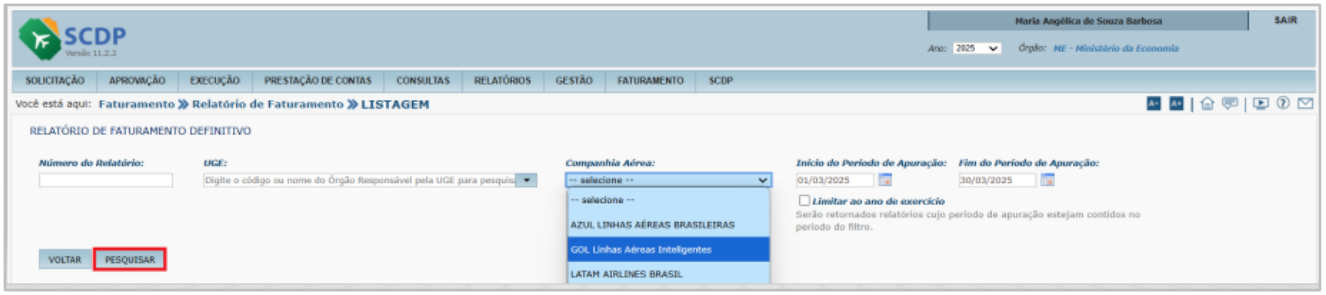


Figura 117 – Pesquisar Relatório Definitivo já gerado

Após aplicar os filtros e acionar o botão "**Pesquisar**" o Sistema apresentará a tela contendo listagem de todos os Relatórios Definitivos já gerados. Para consultá-los, bastar clicar no ícone localizado na coluna "Ações", apresentado pela **figura 118**.

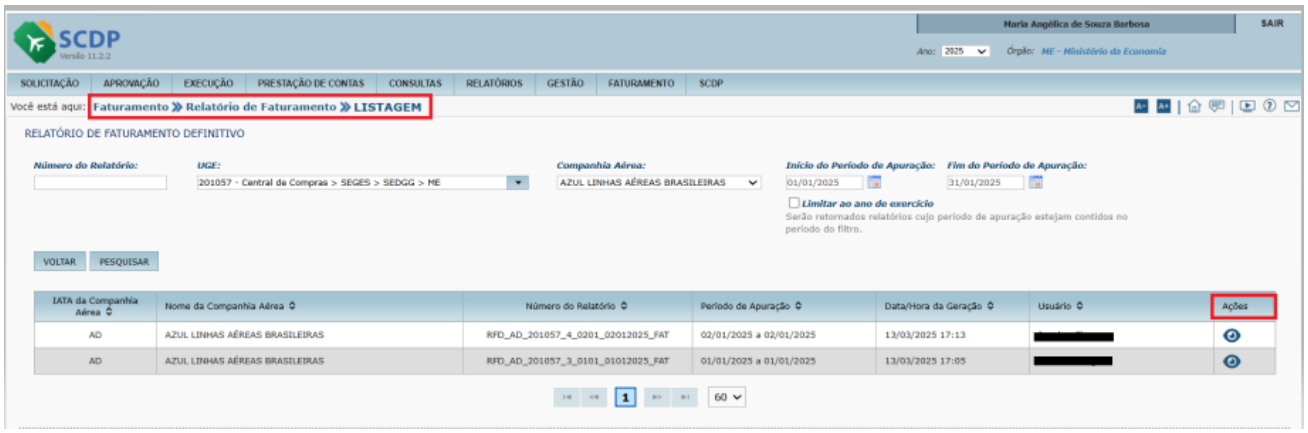


Figura 118 – Visualizar Relatório Definitivo

Após acionar o referido ícone, será exibida a tela contendo todos os detalhes do Relatório de Faturamento Definitivo selecionado, de acordo com a **figura 119.**

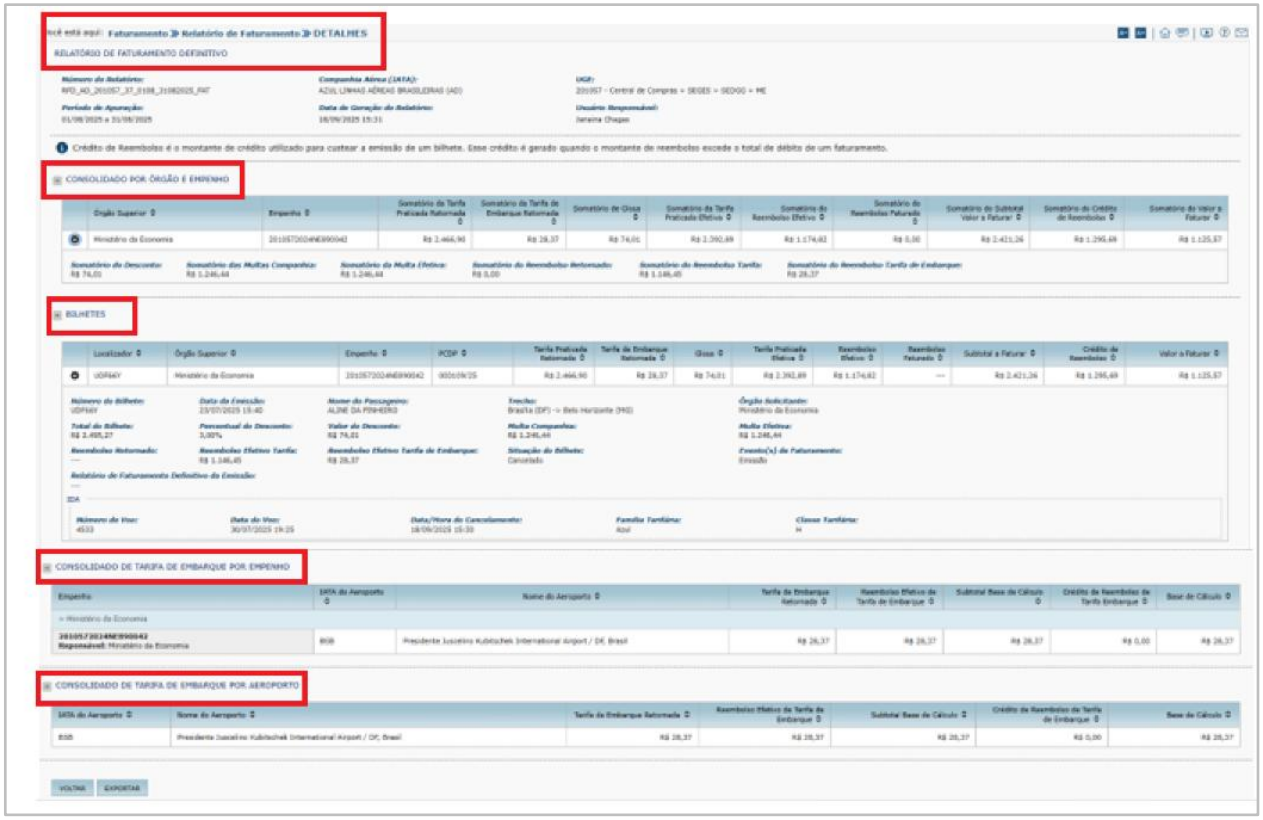


Figura 119 - Detalhes do Relatório Definitivo

As seguintes permissões de visualização de dados – como consultas dos bilhetes em listagem ou detalhada, exportação de Relatórios de Faturamento (Prévio ou Definitivo) – e de execução de ações modificadoras de informações – como retenção de bilhetes, liberação da retenção de bilhetes, geração do Relatório de Faturamento Definitivo, tratamento de pendências de bilhetes – serão concedidas de acordo com cada perfil indicado a seguir:

- **Administrador Setorial:** pesquisa e visualização das informações de bilhetes com empenho emitido para uma das UGRs ou por uma das UGEs do seu órgão de exercício, além da execução de ações modificadoras de informações para bilhetes com empenho emitido por uma das UGEs do seu órgão de exercício, ou seja, da Central de Serviço Compartilhado ou Órgão Descentralizado pelo qual é responsável;
- **Auditor Setorial:** pesquisa e visualização das informações de bilhetes com empenhos emitidos para uma das UGRs ou por uma das UGEs do seu órgão de exercício;
- **Auditor Central** e **Atendimento SCDP**: pesquisa e visualiza das informações para todos os bilhetes, ou seja, para qualquer Central de Serviço Compartilhado ou Órgão Descentralizado;

- **Administrador Central** e **Gestor Central**: pesquisa, visualização e execução de ações modificadoras de informações para todos os bilhetes, ou seja, para qualquer Central de Serviço Compartilhado ou Órgão Descentralizado.

OBSERVAÇÃO:

- Em todas as abas da funcionalidade de **Relatório de Faturamento Prévio**, para facilitar a identificação por parte dos usuários, o bilhete de período anterior ao período de apuração será apresentado com o ícone ao lado do respectivo localizador. Informa-se que bilhete de período anterior é qualquer bilhete que não tenha sido emitido no período de apuração informado para visualizar o Relatório Prévio de Faturamento, conforme apresentado na **figura 89**;
- Havendo a coexistência de emissão e cancelamento, as pendências poderão ser cumulativas;
- Acionada qualquer aba do Relatório Prévio de Faturamento – **Faturáveis**, **Pendentes**, **Retidos** e **Não Faturáveis** – serão exibidos os botões "**Exportar**" e "**Gerar Relatório Definitivo**";
- Todo o controle de valores, inclusive de crédito de reembolso, relativo à emissão de passagens aéreas pela Compra Direta realizado pelo SCDP, que é representado principalmente pelas informações apresentadas nas funcionalidades **Limite da Companhia Aérea**, **Transferência de Limite**, **Extrato Utilização – Limite Empenho**, **Saldo de Empenho**, dentre outras, assim como, no detalhamento de cada PCDP, pelos quadros totalizadores exibidos e pela tabela **Valores Informativos dos Bilhetes**, será atualizado sempre que:
  - o bilhete for alterado de "**Faturável"** para **"Não Faturável"**, quando o Sistema estornará automaticamente todos os lançamentos de valores correspondentes à sua emissão;
  - o bilhete for alterado de "**Não Faturável"** para "**Faturável",** quando o Sistema restabelecerá automaticamente todos os lançamentos de valores correspondentes à sua emissão. Nesse caso, haverá também para o bilhete alterado, o cálculo de multas e reembolsos, a verificação das pendências e a reinicialização daquelas do evento de cancelamento.
- Bilhete assinalado como "Alterado no Balcão" e posteriormente alterado para "Não Faturável", terá essa marcação retirada e os valores de multa e reembolso recalculados, além de voltar a ser assinalado para recálculo em caso de alteração da regra tarifária. Nesse caso, haverá apresentação prévia de mensagem para confirmação pelo usuário, de acordo com a **figura 120**.

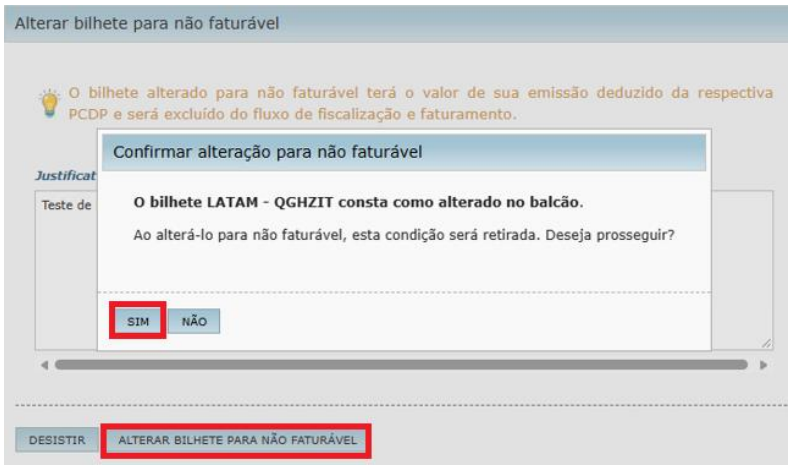


Figura 120 – Alterar bilhete para Não Faturável

ATENÇÃO: O bilhete classificado como **"Faturado"** não estará mais disponível para tratamento pelo usuário com possibilidade de alteração de valores, uma vez que o seu faturamento já foi confirmado, exceto nos casos em que houver alteração da regra tarifária desse bilhete que modifique os valores de multa, o que irá gerar pendência com necessidade de novo ajuste.

9. Regras Tarifárias

Com o intuito de otimizar o controle e a gestão das diversas regras tarifárias existentes para cada Companhia Aérea credenciada foi criada a funcionalidade, denominada **Regras Tarifárias**, de uso exclusivo da **Central de Compras**, por meio do perfil **Administrador Central,** cujo objetivo é permitir o cadastro de regras tarifárias das Companhias Aéreas com as suas respectivas datas de vigência.

No contexto da modalidade da Compra Direta, essa funcionalidade viabiliza o cálculo automático dos valores de multa e de reembolso quando do cancelamento do bilhete, executados pela fiscalização automatizada, conforme regras tarifárias vigentes à época da reserva do bilhete. Poderá haver ainda o cálculo da multa de NoShow, caso não tenha ocorrido o comparecimento do passageiro para embarque.

Acessada por intermédio do menu **Gestão** > **Regras Tarifárias**, demonstrado pela **figura 121**, a funcionalidade possibilitará ao **Administrador Central** realizar o gerenciamento do conjunto de informações necessárias para configurar as condições das regras tarifárias aplicadas pelas Cias Aéreas.

Figura 121 – Regras Tarifárias

Uma vez acessada, será permitido ao **Administrador Central** realizar a pesquisa de uma regra tarifária para uma Companhia Aérea específica já cadastrada na base de dados do SCDP pelo botão **"Pesquisar**" ou cadastrar uma nova regra tarifária para Cia Aérea selecionada, caso seja necessário, clicando no botão "**Novo**", conforme demonstrado na **figura 122.**

Figura 122 – Regras Tarifárias

Para realizar a consulta de Companhia Aérea específica, deve-se utilizar o filtro "**Companhia Aérea**" e selecioná-la. Logo em seguida, acionar o botão "**Pesquisar**", exibida na figura anterior.

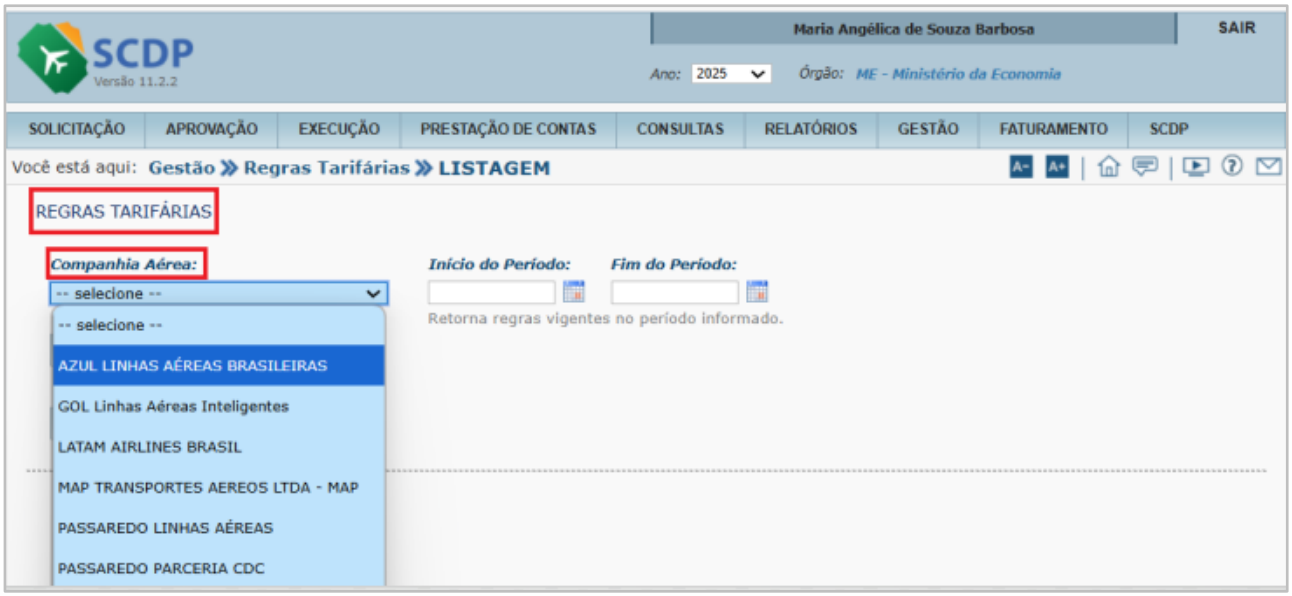


Figura 123 – Exibição da Companhias Aéreas

Feito isso, será apresentado a listagem da Companhia Aérea selecionada com as datas de início e fim da vigência, para exibição de todas as regras tarifárias que se enquadrem no filtro selecionado, de acordo com a **figura 124.**

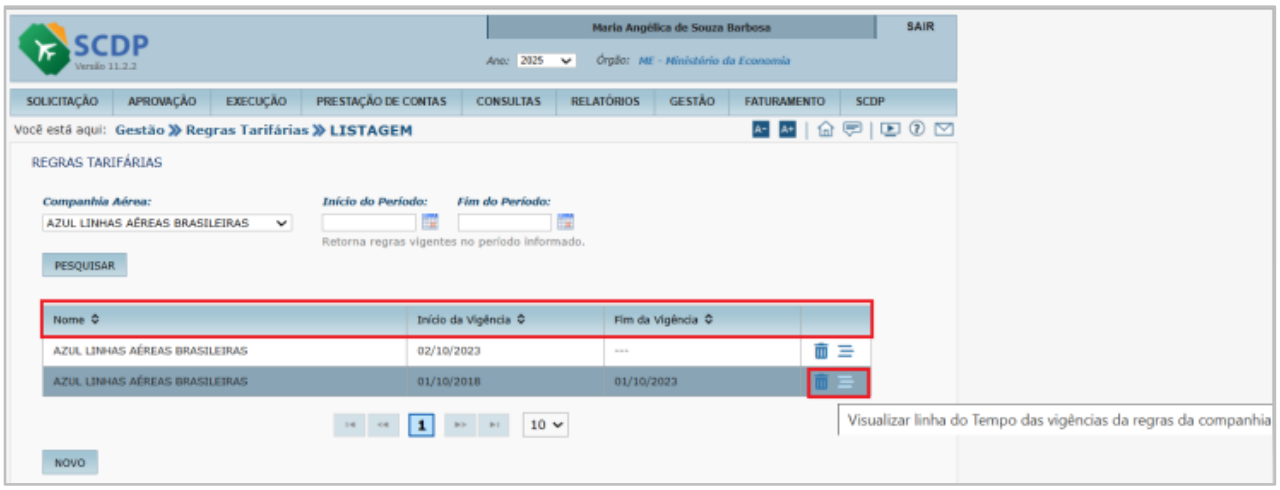


Figura 124 – Exibição da Companhia Aérea selecionada

Ao selecionar uma regra tarifária apresentada na listagem, o Sistema exibirá o quadro contendo o **Nome**, as datas de **Início e o Fim da Vigência** e, na sequência, disponibilizará o ícone 🗑 para exclusão da regra tarifária que não tenha bilhete associado. Logo ao lado o ícone ☰ permitirá visualizar a linha do tempo das vigências das regras tarifárias das Cias Aéreas, pelo quadro "**Linha do Tempo das Regras Tarifárias**", a seguir demonstrado pela **figura 125.**

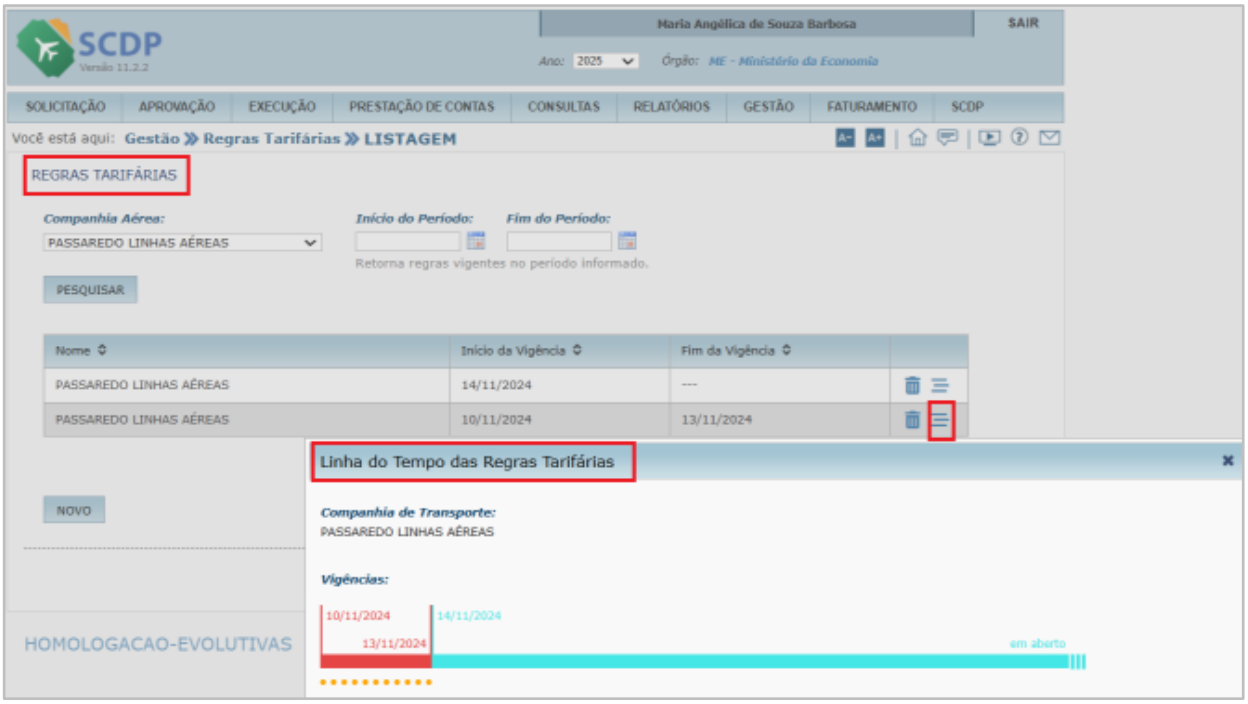


Figura 125 – Linha do Tempo das Regras Tarifárias

Na sequência, ao selecionar uma das regras tarifárias listadas, será exibido o quadro "**Configurações**" que contém as informações de cada conjunto de regra tarifária cadastrada para uma determinada Família combinada com determinada(s) Classe(s) Tarifárias, conforme demonstrado na **figura 126**.

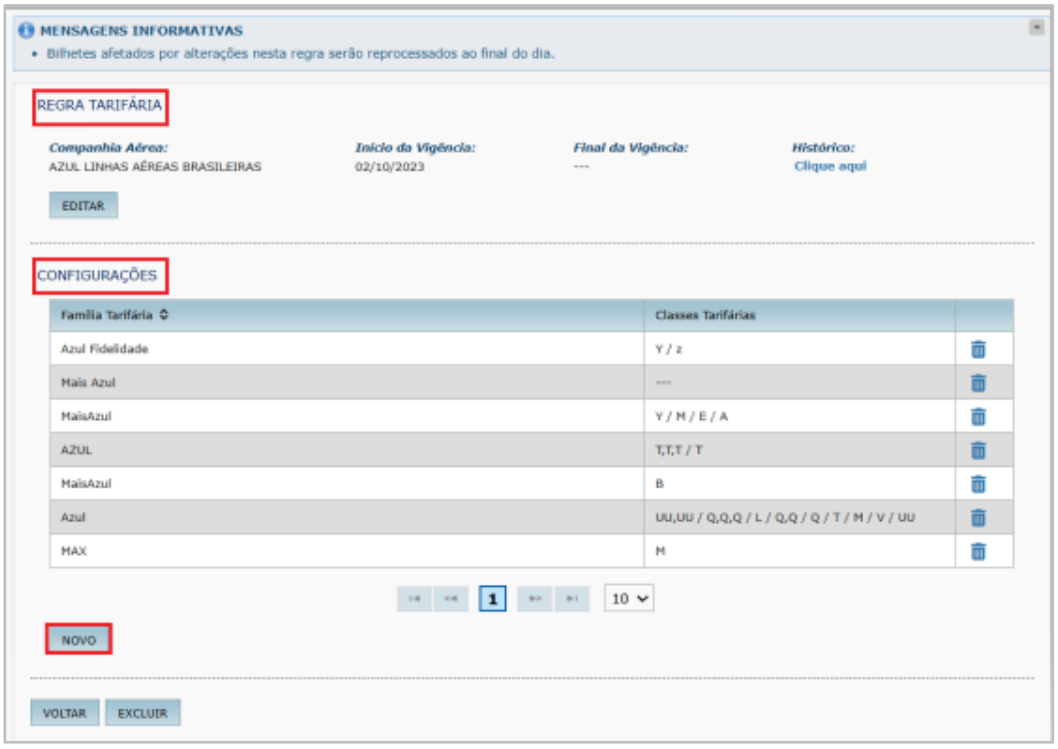


Figura 126 – Configurações

Para que um novo conjunto de regra tarifária seja incluso, o **Administrador Central** deve acionar o botão "**Novo**", demonstrado na figura anterior e realizar o preenchimento do quadro "**Configuração da Regra Tarifária",** conforme **figura 127**.

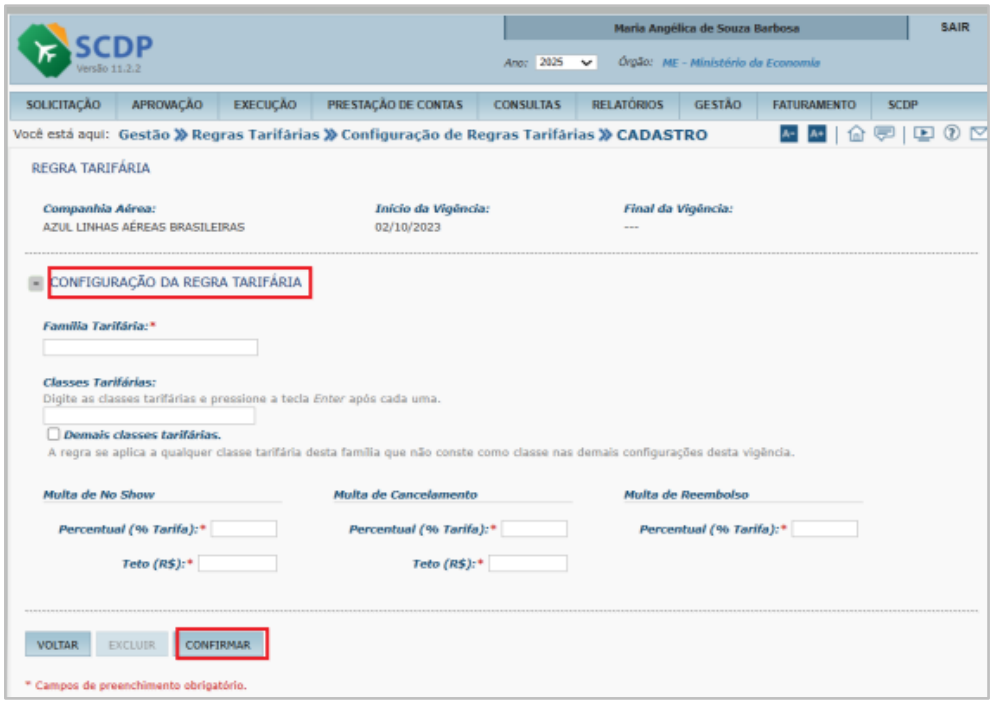


Figura 127 - Configurações das Regras Tarifárias

Esse quadro apresenta diversos campos, os quais devem ser preenchidos de forma **atenta** e **criteriosa**, pois, caso haja alguma incompatibilidade de dados entre o que é cadastrado no SCDP com as informações que são fornecidas pelas Companhias Aéreas, essa divergência poderá gerar uma pendência de faturamento do tipo "**Pendente de Regra Tarifária**" quando executada a fiscalização automatizada. Os campos são os seguintes:

- **Família Tarifária**: representa conjunto de condições e preços para uma determinada passagem de uma Companhia Aérea. Exemplos: Promo, Plus, Mais Azul.
- **Classe Tarifária**: código alfanumérico que, acompanhado da Família Tarifária, define todas as condições e preços de uma determinada regra tarifária para uma Companhia Aérea.
  - **Observação:** Na funcionalidade **Gestão** > **Regras Tarifárias**, apenas o primeiro caractere da classe tarifária do bilhete é considerado para identificar a regra tarifária a ser utilizada no cálculo da fiscalização automatizada.
- **Demais classes tarifárias**: indica se a configuração da regra tarifária se aplica a qualquer classe tarifária da Família Tarifária indicada.
  - **Observação:** Quando este campo assumir o valor verdadeiro, o campo de "Classes Tarifárias" será desabilitado para preenchimento e, caso preenchido, terá seu conteúdo apagado.

- **Percentual da Multa Cancelamento**: % da tarifa praticada efetiva; valor poderá ser maior ou igual a zero.

- **Teto da Multa Cancelamento:** Valor em reais que poderá ser maior ou igual a zero. Quando calculada a multa de cancelamento com base no percentual da multa de cancelamento e o resultado exceder esse teto, deve ser considerado como multa de cancelamento esse valor do teto definido.
- **Percentual da Multa *No Show*:** % da tarifa praticada efetiva; valor poderá ser maior ou igual a zero.
- **Teto da Multa *No Show*:** Valor em reais que poderá ser maior ou igual a zero. Quando calculada a multa de *NoShow* com base no percentual da multa de *NoShow* e o resultado exceder esse teto, deve ser considerado como multa de *NoShow* esse valor do teto definido.
- **Multa de Reembolso**: % da tarifa praticada efetiva; valor poderá ser maior ou igual a zero.

Tão logo preenchido o formulário, clicar no botão "**Confirmar**", conforme **figura 128**.

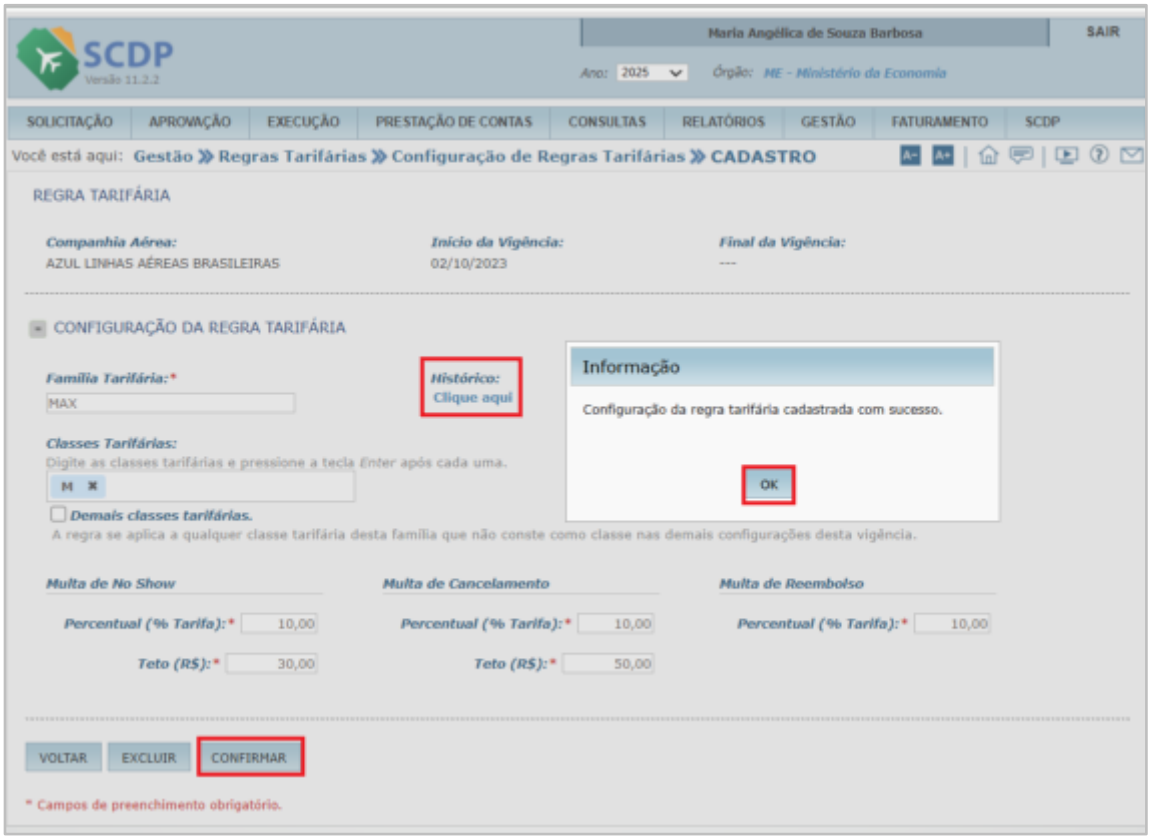


Figura 128 - Confirmação das Regras Tarifárias

Permanecendo nessa tela, também será possível realizar a exclusão da regra tarifária configurada para a Família e Classe(s) Tarifária(s) cadastradas, por meio do botão "**Excluir**" desde que **não** haja bilhete vinculado a essa configuração de regra tarifária.

Havendo tentativa de exclusão da **Configuração da Regra Tarifária**, na qual contém bilhete associado, seja pelo botão "**Excluir**" ou pelo ícone 🗑, após confirmação de exclusão, o Sistema exibirá mensagem impeditiva, conforme apresentado nas **figuras 129 e 130**, respectivamente:

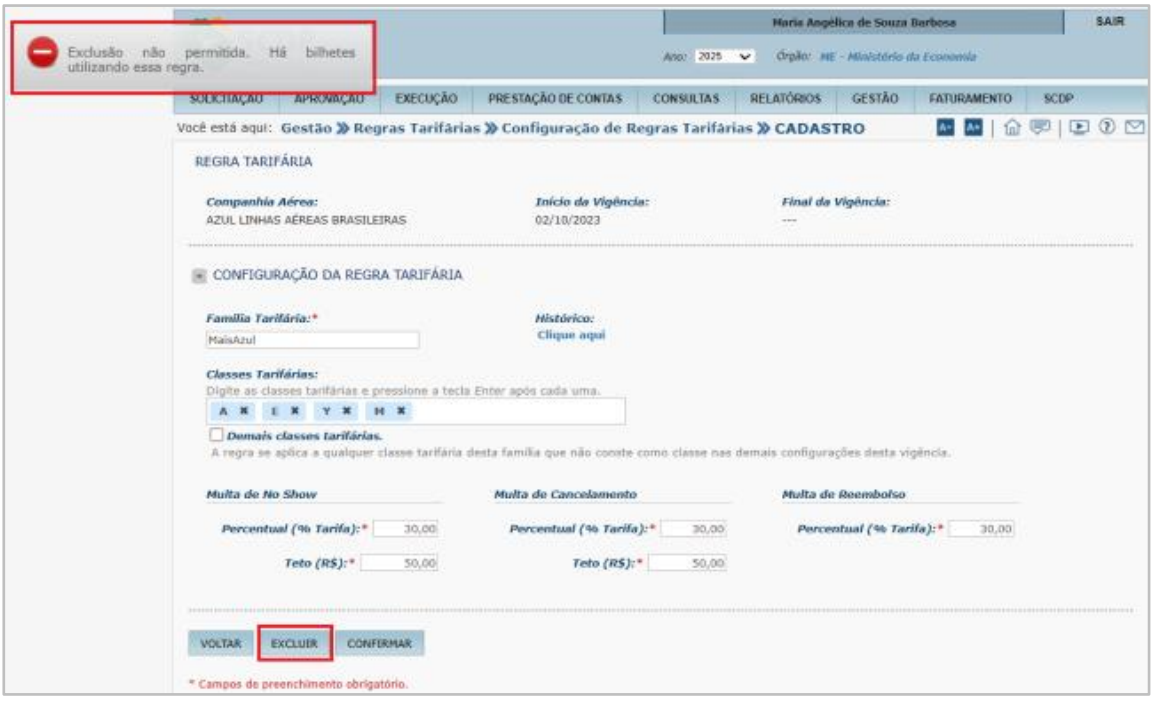


Figura 129 - Ação "Excluir"

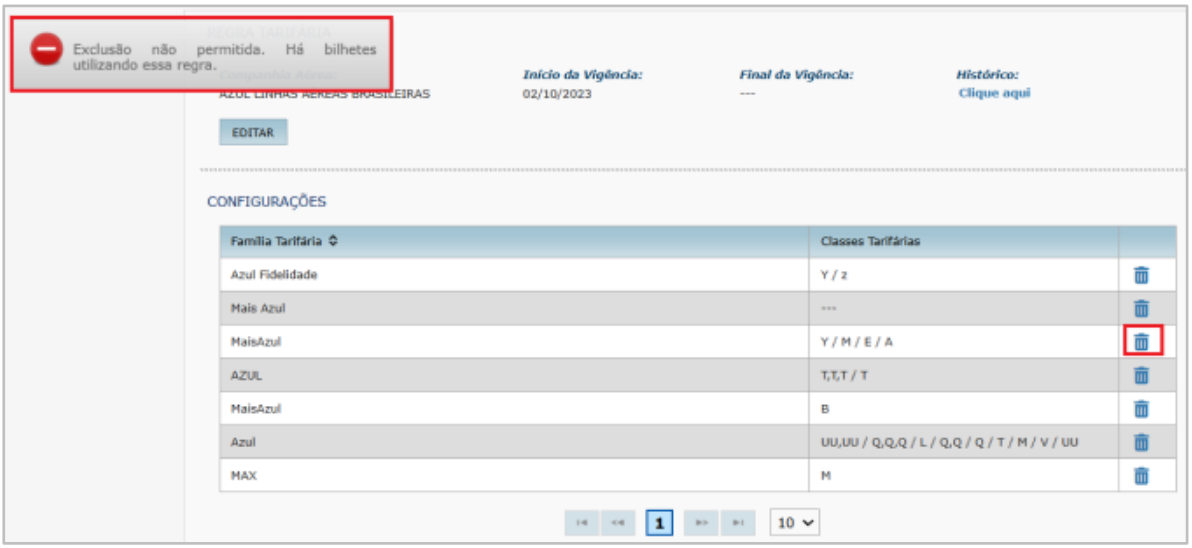


Figura 130– Ação Excluir pelo ícone

Ademais, essa tela também disponibilizará a possibilidade de alteração, executada pelo botão "**Editar**". Porém, a única informação editável da regra tarifária cadastrada para uma Companhia Aérea é a data de início de sua vigência, por meio do campo "**Início da Vigência**" podendo ser alterada para uma data anterior à previamente cadastrada. A **figura 131** ilustra essa ação.

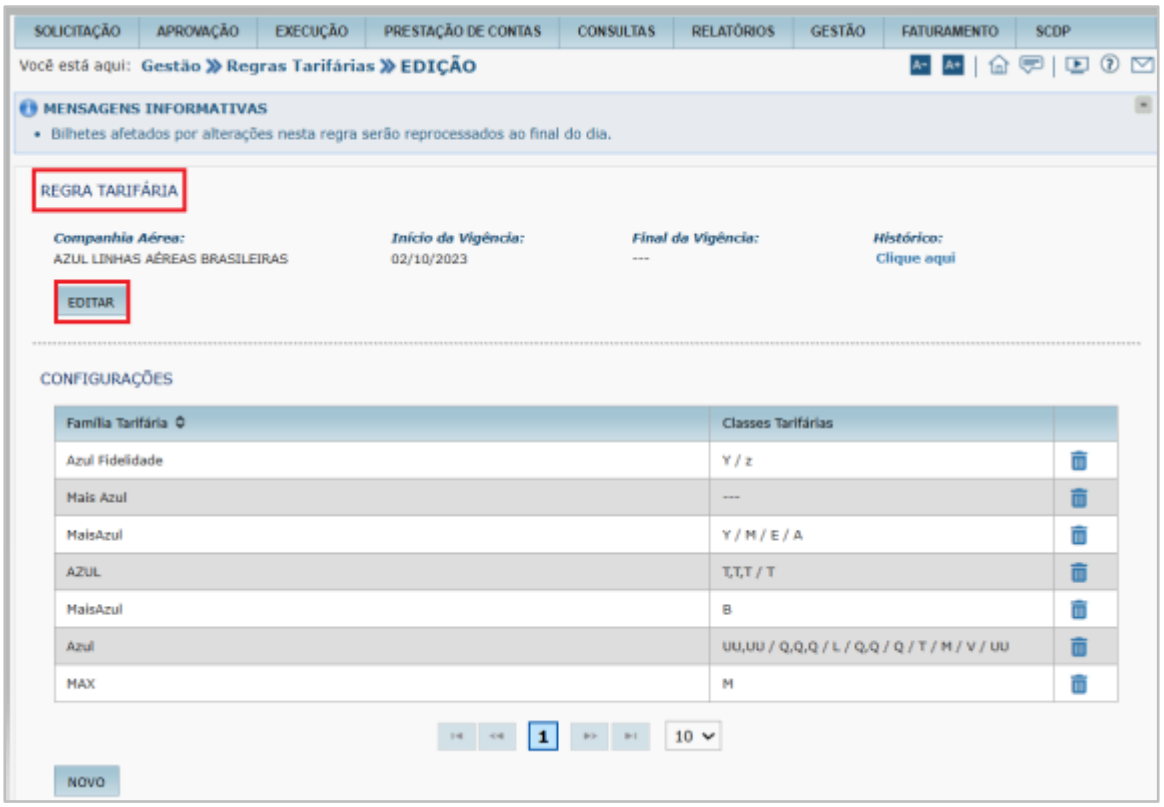


Figura 131 – Editar

Essa operação permitirá editar apenas o campo "**Início da Vigência**". Em seguida, clicar no botão "**Salvar**". Contudo, caso seja inserida uma data posterior a data de início da vigência, o Sistema emitirá mensagem impeditiva, de acordo com a **figura 132.**

Figura 132 – Mensagem impeditiva

Com o propósito de manter o registro de todas as operações realizadas na gestão das regras tarifárias, nessa mesma tela, o link **Clique aqui**, da opção "**Histórico**" também será apresentado, o qual visa agrupar as atualizações das informações dos dados específicos das regras tarifárias.

Uma vez acionada, será exibido o quadro "**Histórico de Alteração de Regra Tarifária**" contendo as vigências de uma determinada regra tarifária ilustradas cronologicamente em gráfico de barra vertical. Ao clicar em uma vigência do gráfico, o Sistema exibe as informações da configuração da regra tarifária selecionada para aquela vigência de forma detalhada, conforme exibido na **figura 133**.

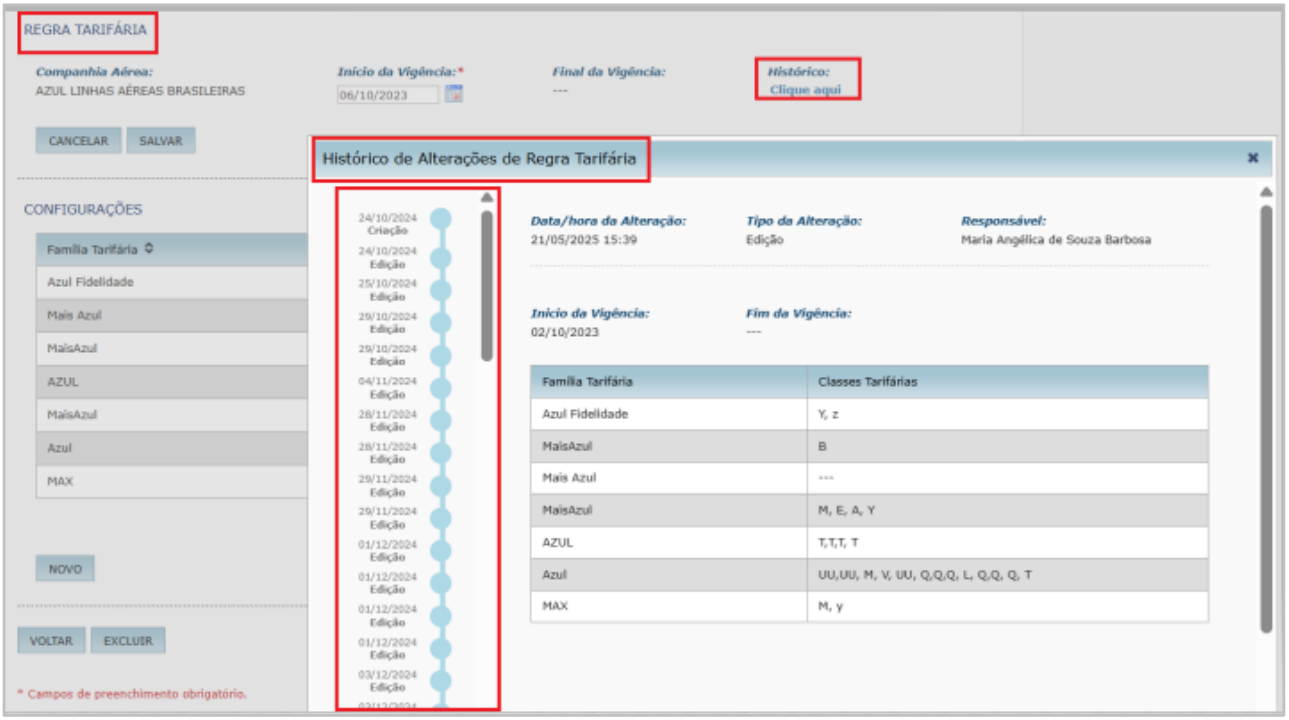


Figura 133 – Histórico de Alteração de Regra Tarifária

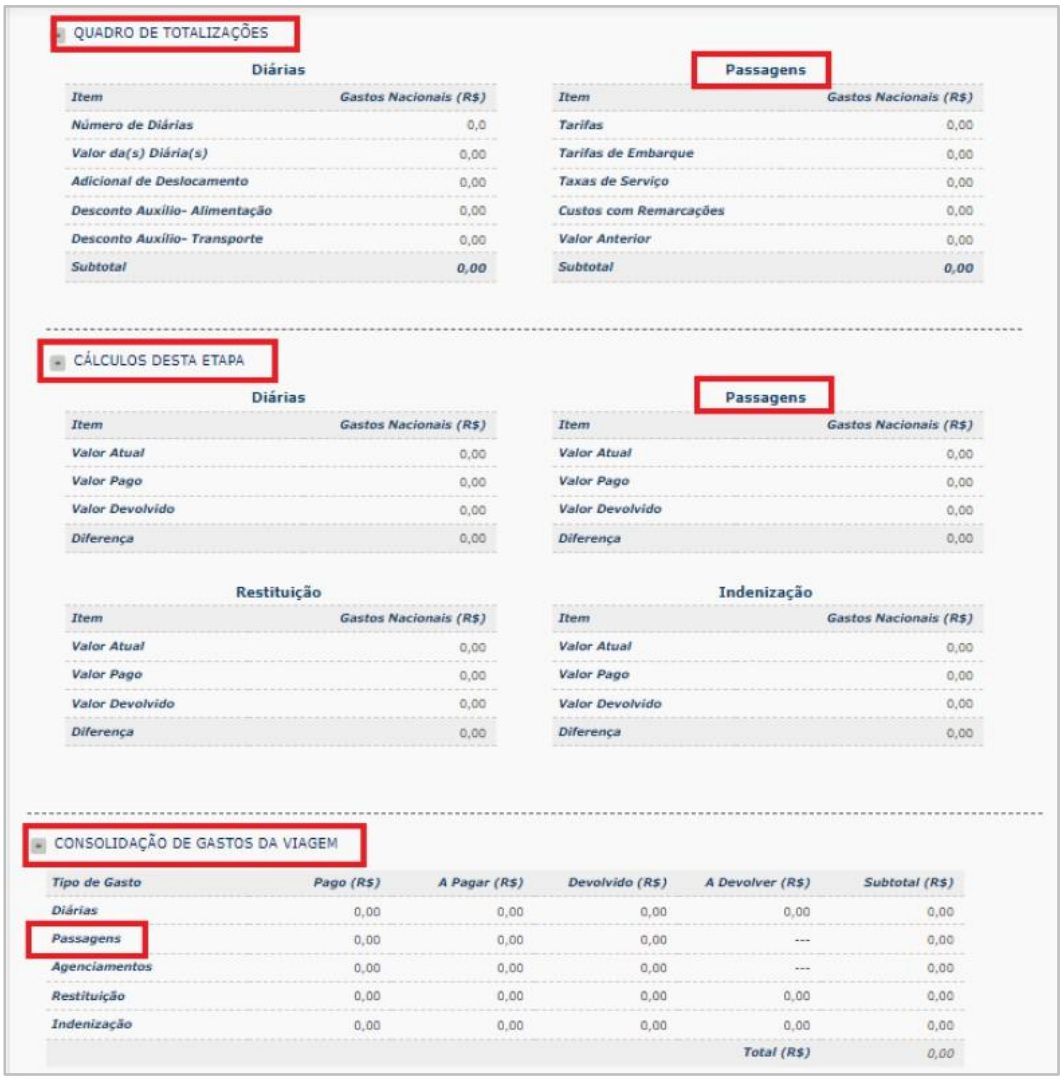
Atenção: Após a confirmação dos dados da regra tarifária, o SCDP deve garantir os seguintes requisitos:

- Não é permitida a interseção entre as vigências das regras tarifárias de uma mesma Companhia Aérea.
- Não é permitida, entre as regras tarifárias cadastradas para uma mesma Companhia Aérea, a ocorrência de intervalos onde não haja nenhuma regra tarifária vigente. Caso exista uma regra tarifária e seja cadastrada uma nova, o Sistema deve finalizar a vigência da regra existente na data anterior à data de início da nova regra cadastrada.
- O bilhete que já tenha sido cancelado e que seja impactado pela inclusão da regra tarifária, ficará com a situação **Pendente de Regra Tarifária** até que novo recálculo pela fiscalização automatizada aconteça.

IMPORTANTE SABER: No cadastro dos dados da regra tarifária no SCDP, qualquer divergência de preenchimento com os dados da mesma regra tarifária da Companhia Aérea pode inviabilizar a identificação da regra tarifária associada ao bilhete e, assim, impedir o tratamento pela fiscalização automatizada, gerando esforço adicional para a equipe de fiscalização sanar o equívoco.

10. Bilhetes Sem Custo para a Administração - Não Faturáveis

Tendo em vista que os bilhetes que não geram ônus para a Administração Pública são indicados como Não Faturáveis no processo de fiscalização e faturamento das passagens no SCDP, sendo sua grande maioria representada por bilhete emitido e cancelado no mesmo dia e antes da hora do voo, os quadros apresentados no detalhamento da PCDP em todas as etapas do fluxo da viagem, quais sejam, (i) **Quadro de Totalizações**, (ii) **Cálculos Desta Etapa** e (iii) **Consolidação de Gastos da Viagem**, não consideram os valores de bilhetes adquiridos pela Compra Direta por Fatura com tal indicação nos seus respectivos valores e totais de passagens nacionais exibidos, de acordo com a **figura 134.**



QUADRO DE TOTALIZAÇÕES

Diárias

Item	Gastos Nacionais (R$)
Número de Diárias	0,0
Valor da(s) Diária(s)	0,00
Adicional de Deslocamento	0,00
Desconto Auxílio- Alimentação	0,00
Desconto Auxílio- Transporte	0,00
Subtotal	0,00

Passagens

Item	Gastos Nacionais (R$)
Tarifas	0,00
Tarifas de Embarque	0,00
Taxas de Serviço	0,00
Custos com Remarcações	0,00
Valor Anterior	0,00
Subtotal	0,00

CÁLCULOS DESTA ETAPA

Diárias

Item	Gastos Nacionais (R$)
Valor Atual	0,00
Valor Pago	0,00
Valor Devolvido	0,00
Diferença	0,00

Passagens

Item	Gastos Nacionais (R$)
Valor Atual	0,00
Valor Pago	0,00
Valor Devolvido	0,00
Diferença	0,00

Restituição

Item	Gastos Nacionais (R$)
Valor Atual	0,00
Valor Pago	0,00
Valor Devolvido	0,00
Diferença	0,00

Indenização

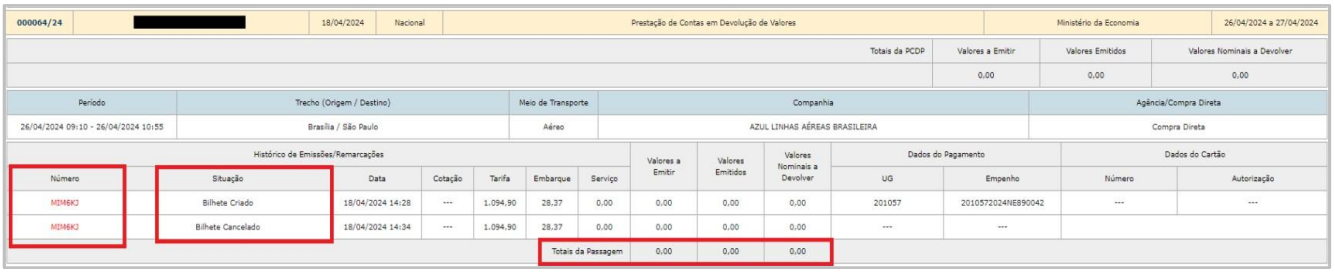
Item	Gastos Nacionais (R$)
Valor Atual	0,00
Valor Pago	0,00
Valor Devolvido	0,00
Diferença	0,00

CONSOLIDAÇÃO DE GASTOS DA VIAGEM

Tipo de Gasto	Pago (R$)	A Pagar (R$)	Devolvido (R$)	A Devolver (R$)	Subtotal (R$)
Diárias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Passagens	0,00	0,00	0,00	---	0,00
Agenciamentos	0,00	0,00	0,00	---	0,00
Restituição	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indenização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
				Total (R$)	0,00

Figura 134 - Quadros de Totalizações, Cálculos Desta Etapa e Consolidação de Gastos da Viagem

Da mesma forma, o Relatório de **Bilhetes de Passagens** acessado por intermédio do menu "**Relatórios**", também **não** apresenta os valores dos bilhetes nessa condição, ou seja, que não geram custos para a Administraçã, uma vez que os bilhetes com essa particularidade não deverão ser objeto de cobrança. As informações sobre tais bilhetes são exibidas com destaque (cor vermelha) em relação aos demais bilhetes, conforme demonstrado na **figura 135.**



000064/24	[redacted]	18/04/2024	Nacional	Prestação de Contas em Devolução de Valores	Ministério da Economia	26/04/2024 a 27/04/2024

Totais da PCDP	Valores a Emitir	Valores Emitidos	Valores Nominais a Devolver
	0,00	0,00	0,00

Período	Trecho (Origem / Destino)	Meio de Transporte	Companhia	Agência/Compra Direta
26/04/2024 09:10 - 26/04/2024 10:55	Brasília / São Paulo	Aéreo	AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRA	Compra Direta

Histórico de Emissões/Remarcações							Valores a Emitir	Valores Emitidos	Valores Nominais a Devolver	Dados do Pagamento		Dados do Cartão	
Número	Situação	Data	Cotação	Tarifa	Embarque	Serviço				UG	Empenho	Número	Autorização
MIM6KJ	Bilhete Criado	18/04/2024 14:28	---	1.094,90	28,37	0,00	0,00	0,00	0,00	201057	2010572024NE890042	---	---
MIM6KJ	Bilhete Cancelado	18/04/2024 14:34	---	1.094,90	28,37	0,00	0,00	0,00	0,00	---	---		
					Totais da Passagem		0,00	0,00	0,00				

Figura 135 - Relatório de Bilhetes de Passagem

Além disso, nas situações em que a prestação de contas de uma PCDP não é realizada ou é não aprovada por Autoridade Competente, ao ser tramitada para a **Devolução de Valores**, caso contenha bilhete nessa condição , seus valores não são contabilizados para cálculo dos totais passíveis de devolução, assim como, são desconsiderados no campo "**Passível de devolução**", apresentado no quadro VALOR(ES) A DEVOLVER – OUTRAS DESPESAS, uma vez que esse tipo de ocorrência não gera custos para Administração Pública, de acordo com a **figura 136**.

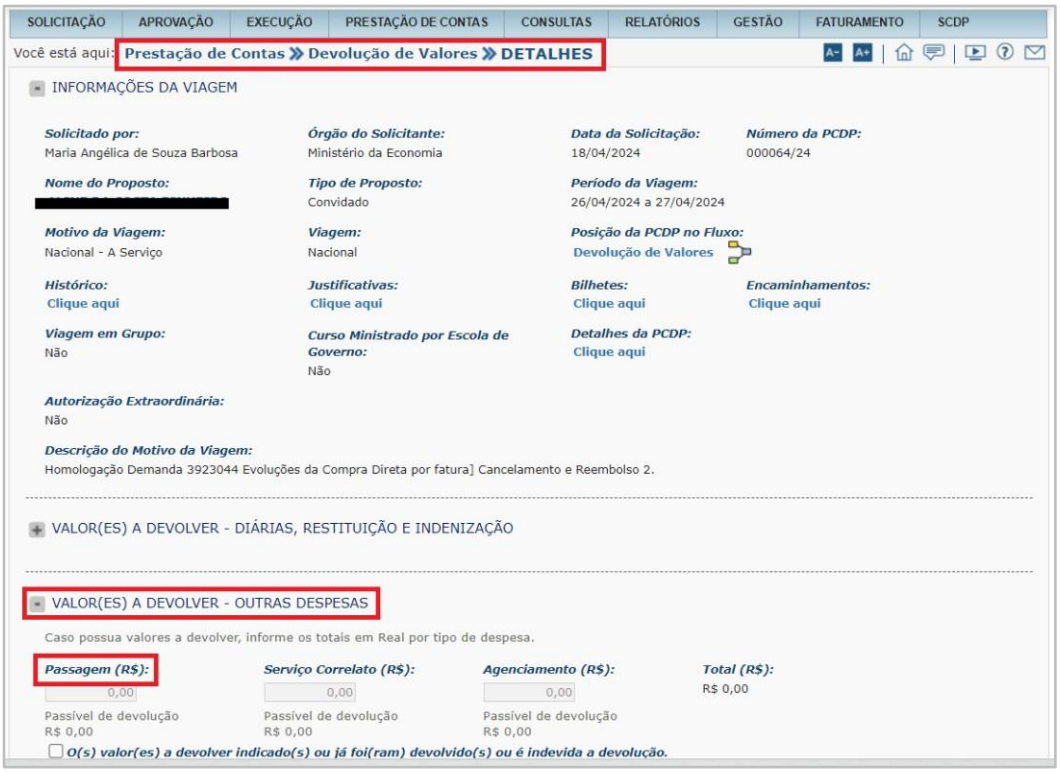


Figura 136 - Relatório de Bilhetes de Passagem

Os valores de tarifa e tarifa de embarque de bilhetes Não Faturáveis,que tenham sido marcados com tal indicação pelo SCDP, pela Companhia Aérea ou pelo tratamento de usuário na etapa de fiscalização, serão devolvidos automaticamente para os limites correspondentes, uma vez que não geram ônus para a Administração.

Lembre-se que são 3 os tipos que um bilhete Não Faturável pode assumir que estão relacionados ao motivo para indicação do bilhete como sem ônus para Administração, detalhado no **Tópico 6 - Repositório de Bilhete,** a seguir especificados:

- **Bilhete não faturável – regra ANAC para faturamento**: refere-se à indicação do bilhete como Não Faturável pelo SCDP por ser emitido e cancelado no mesmo dia e antes da hora do voo.

  OBSERVAÇÃO: Essa sinalização poderá constar apenas nos bilhetes cancelados até a data de 03/08/2026;
- **Bilhete não faturável – retorno da companhia aérea no cancelamento**: quando o bilhete é sinalizado como Não Faturável pela companhia aérea no ato do cancelamento do bilhete via integração de sistemas.

- **Bilhete não faturável – ação do usuário**: quando o usuário, por meio da funcionalidade Tratamento de Pendências, altera a condição de faturamento do bilhete para Não Faturável, mediante justificativa.

Além disso, bilhetes com essa indicação também não serão contemplados nem constarão nas seguintes funcionalidades e/ou relatórios:

a. Conciliação
b. TCRP
c. Extrato de Utilização – Limite Empenho Órgão
d. Relatório de Proposto
e. Relatório de Viagem
f. Relatório de Despesa
g. Planilhas de Contestação

11. Reembolso de Bilhetes da Compra Direta – Modelos Anteriores

Permanece inalterado o tratamento de reembolso de bilhetes da Compra Direta cancelados antes da implantação em 14/12/2024 do modelo vigente. Uma vez executado o cancelamento do bilhete de forma manual por meio da funcionalidade **Solicitação > Passagem > Cancelar/Consultar Bilhetes Não Utilizados** ou pela rotina automatizada de cancelamento, como já apresentado anteriormente, o reembolso deve ser acompanhado pelo **Administrador de Reembolso**, para que sejam tratados os créditos não restituídos e não resolvidos por intermédio da funcionalidade **Faturamento > Reembolso > Compra Direta**, que possui também o filtro **"Tipo de Cancelamento"** e a situação do reembolso **"Pendente de Intervenção do Usuário"**, conforme **figura 137**.

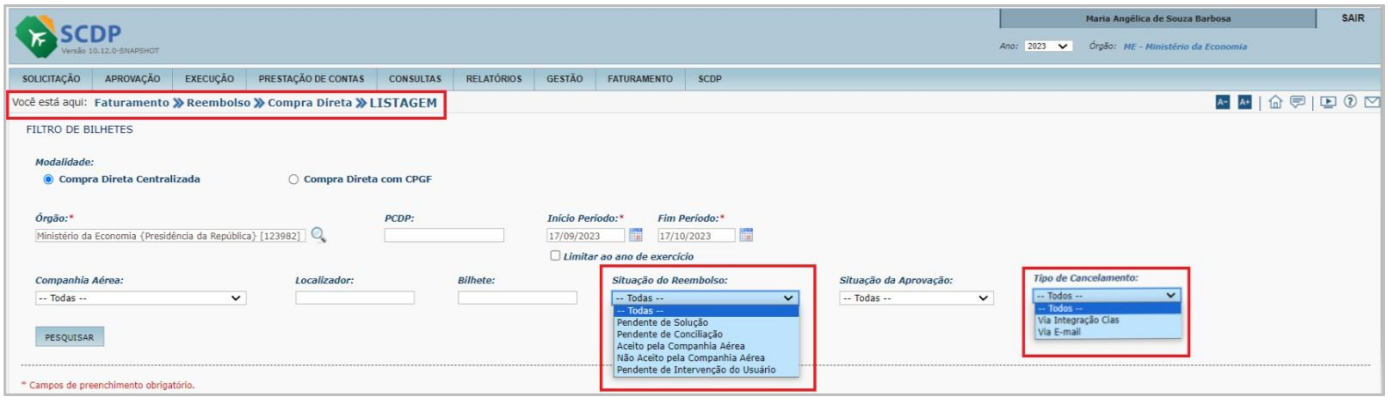


Figura 137 – Faturamento > Reembolso > Compra Direta

A seguir, descreve-se as situações que o reembolso pode assumir:

- **Pendente de Solução**: Situação que assumem os bilhetes adquiridos pela Compra Direta por Fatura após o cancelamento, que pode ocorrer pela integração com a Companhia Aérea ou por envio de e-mail, exceto aqueles com a indicação de emitidos e cancelados no mesmo dia. O reembolso será registrado pelo valor nominal do bilhete e poderá ter a sua situação alterada pela rotina de consulta automática de reembolso, pela conciliação ou por usuário com perfil de **Administrador de Reembolso**, **Fiscal de Contrato** ou **Administrador Central**;
- **Pendente de Conciliação**: Situação que o reembolso pendente assume quando o bilhete já obteve crédito na conciliação, entretanto, o crédito foi insuficiente para saná-lo. A qualquer momento, o **Administrador de Reembolso**, o **Fiscal de Contrato** ou o **Administrador Central** poderão aplicar resolução nos reembolsos pendentes que assumirem esta situação, assim como, caso ainda seja recebido crédito na conciliação posteriormente, as pendências nessa situação poderão vir a ser tratadas automaticamente pelo SCDP;
- **Aceito pela Companhia Aérea:** Situação em que já se sabe o valor a ser reembolsado, principalmente nos casos dos bilhetes com a indicação de emissão e cancelamento no mesmo dia.
- **Não Aceito pela Companhia Aérea:** Situação em que o **Administrador de Reembolso,** o **Fiscal de Contrato** ou o **Administrador Central** poderão aplicar resolução nos reembolsos pendentes informando que não há valor de reembolso a ser recebido da Companhia Aérea para o bilhete pendente de reembolso;

  OBSERVAÇÃO: Para os reembolsos "**Não Aceito pela Companhia Aérea**", o comportamento do Sistema foi mantido, ou seja, é preciso que o **Fiscal de Contrato** realize a "Aprovação" ou "Não Aprovação". Essas ações alteram a situação dos reembolsos pendentes de aprovação, conforme escolha do usuário, e atualizam as justificativas, além de gerar registros no Histórico de Reembolso.

- **Pendente de Intervenção do Usuário**: Situação em que o reembolso pendente assume após ser executada sem sucesso a consulta de reembolso junto à Companhia

Aérea, seja pela rotina automática ou por solicitação do usuário.

O tratamento de cada uma dessas situações requer bastante atenção dos responsáveis, que devem acompanhar, principalmente o reembolso em situação pendente (**Pendente de Solução**, **Pendentes de Conciliação** ou **Pendente de Intervenção do Usuário),** para que os valores dos bilhetes sejam adequadamente conciliados, a fim de confirmar o valor do reembolso devido pela Companhia Aérea. O acompanhamento indicado para cada bilhete pode ser realizado por meio da funcionalidade **Faturamento > Débitos e Créditos**.

Prioritariamente, deve-se utilizar a consulta do valor de reembolso implementada, a qual será executada automaticamente em 3 tentativas por bilhete cancelado da Compra Direta, uma vez por dia, também havendo a possibilidade de o usuário acioná-la por meio do botão **Consultar Reembolso**, disponível na funcionalidade **Faturamento > Reembolso > Compra Direta**, desde que respeitado o intervalo de 15 minutos entre as tentativas.

Na funcionalidade **Faturamento > Reembolso > Compra Direta**, tão logo o bilhete seja cancelado, seja de forma automática por meio da integração com as Companhias Aéreas ou por envio de e-mail, essa condição será imediatamente disponibilizada no quadro "**Trajetos**", coluna "**Situação**" e assumirá o status **Cancelado (Via Integração Cias)** ou **Cancelado (Via E-mail)**. As **figuras 138** e **139** demonstram esse comportamento.

Figura 138 – Situação de reembolso cancelado Via Integração Cias

Figura 139 – Situação de reembolso cancelado Via E-mail

Há o tratamento específico para bilhete que é identificado como emitido e cancelado no mesmo dia. Nesses casos, a emissão e o cancelamento são realizados sem ônus para a Administração Pública e seus lançamentos não devem ser objeto de cobrança. Sendo assim, esses bilhetes, ao serem cancelados, serão registrados no quadro "**Lançamentos de Reembolso**", assumindo a situação de "**Aceito pela Companhia Aérea**" sem a possibilidade de edição e não sendo possível a consulta automática do valor de reembolso. Caso o usuário tente realizar alguma alteração de valor, será apresentada mensagem impeditiva, de acordo com a **figura 140.**

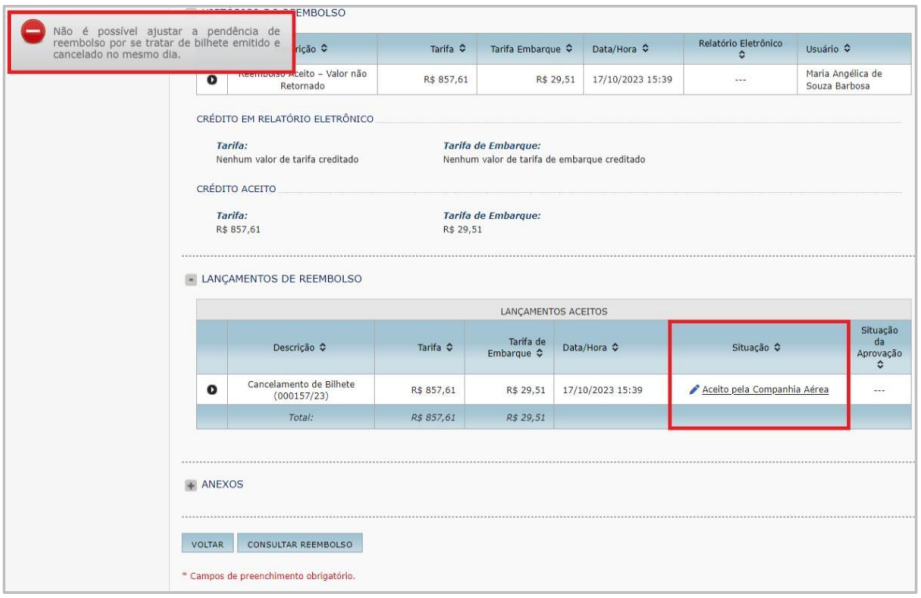


Figura 140 – Mensagem impeditiva para ajuste de bilhete emitido e cancelado no mesmo dia

Além disso, no campo **Justificativa/Observação** do quadro **Histórico do Reembolso**, nos casos de bilhete emitido e cancelado no mesmo dia**,** será apresentada a seguinte informação: **"Cancelamento no mesmo dia da emissão**", conforme **figura 141**.

Figura 141 – Histórico de Reembolso contendo justificativa de cancelamento no mesmo dia da emissão

Os reembolsos apresentados no quadro **Lançamentos de Reembolso** poderão ter detalhamento das informações associadas ao seu fato gerador, a partir do acionamento do link disponibilizado na coluna "**Descrição"**, apresentando o detalhamento da Pendência de Reembolso Originária.

Após execução da consulta automática do valor de reembolso com sucesso, a descrição dessa ocorrência se apresentará como **"Reembolso Retornado pela Companhia",** seguido da **justificativa/observação** de que o valor do reembolso foi retornado automaticamente pela companhia aérea**,** conforme ilustrado na **figura 142**.

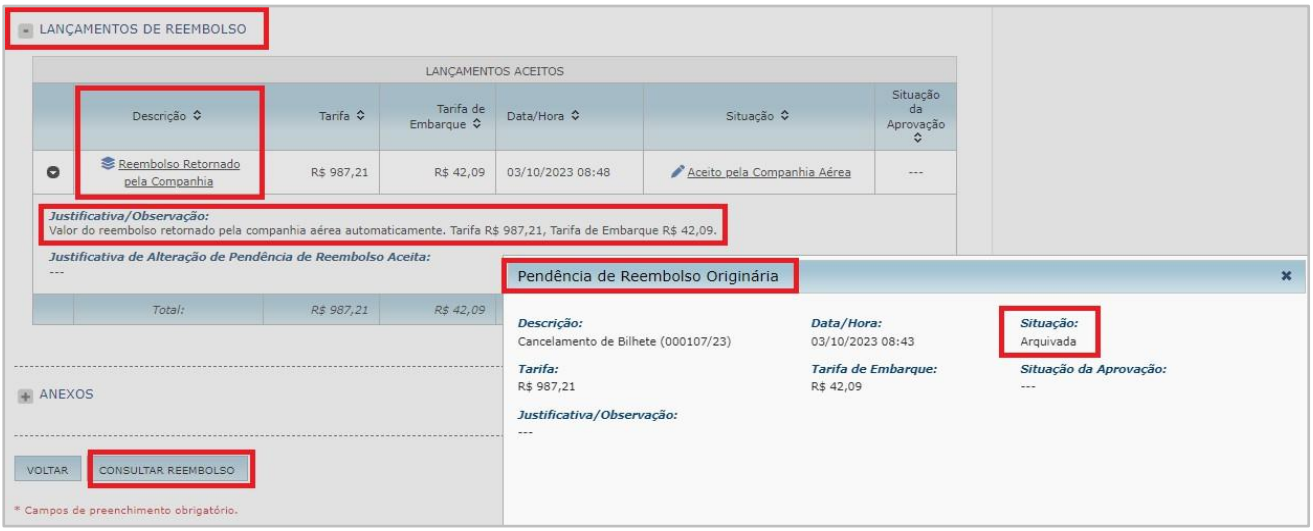


Figura 142– Lançamento de Reembolso

Ainda no quadro **Lançamentos de Reembolso**, é possível encontrar mais de uma pendência de reembolso aceita para o mesmo bilhete, em função dos tratamentos terem ocorrido em momentos

diversos. Nesse caso, uma vez a consulta do reembolso sendo bem-sucedida, o valor residual ainda pendente será aceito com base no valor nominal do bilhete e nas pendências de reembolso já aceitas, e o lançamento será descrito como **Reembolso Retornado pela Companhia – Complemento**. A **figura 143** ilustra essa situação.

.

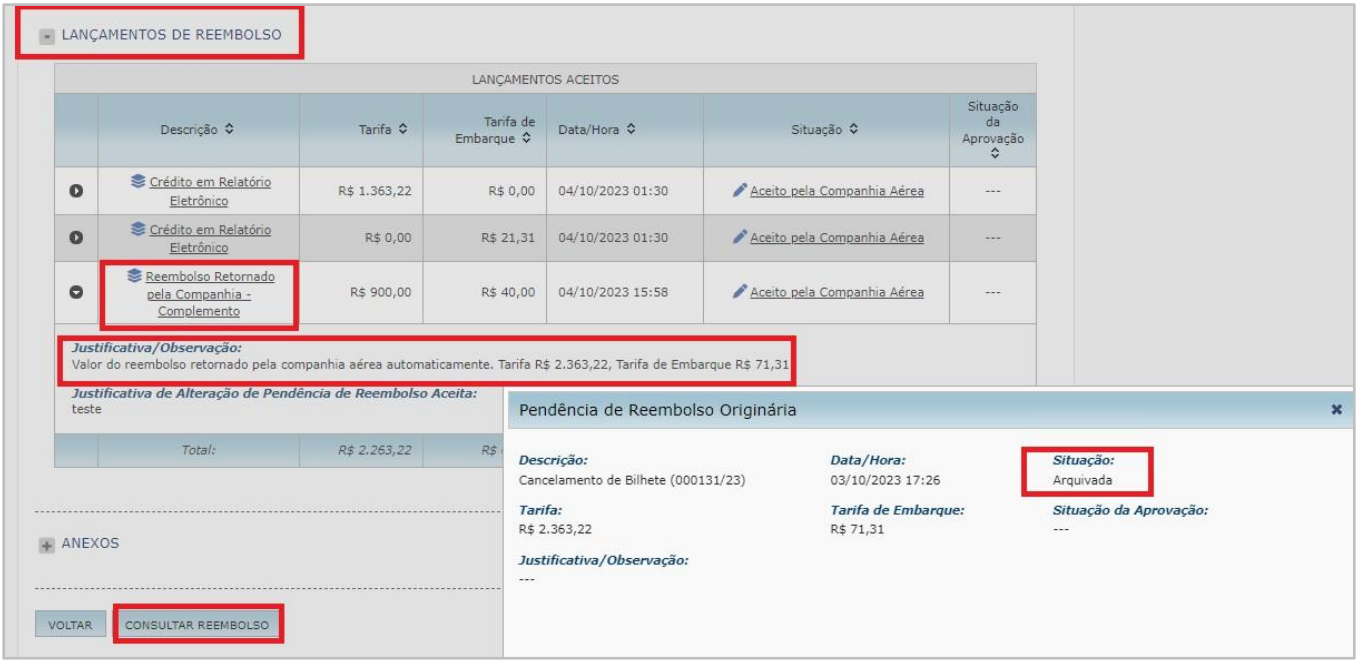


Figura 143 – Lançamento de Reembolso

Quando a consulta do valor de reembolso pela rotina automática não for bem-sucedida, essa operação será registrada no campo **Justificativa/Observação** do quadro **Histórico do Reembolso**, conforme **figura 144**.

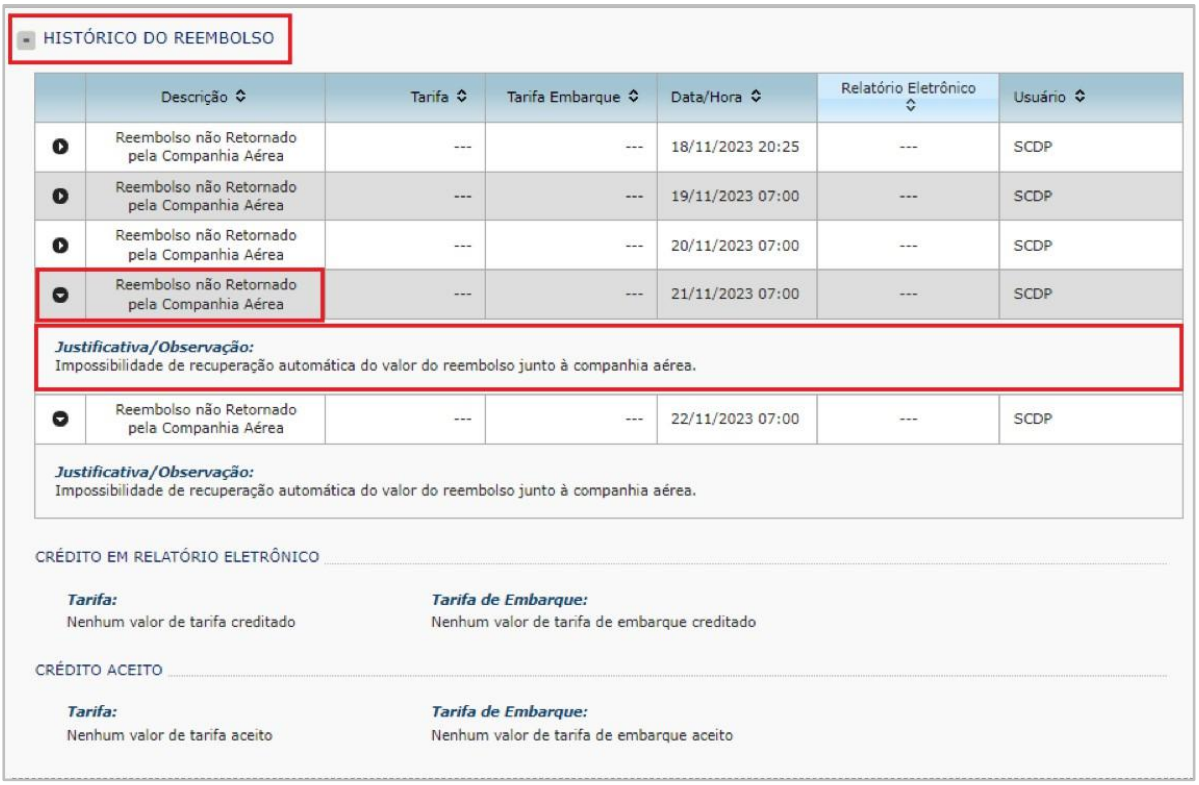


Figura 144 – Justificativa/Observação - reembolso não retornado pela Companhia Aérea

Além disso, no quadro Lançamentos de Reembolso, será apresentada nova pendência de reembolso com descrição **Valor de Reembolso não Retornado pela Companhia Aérea**, valor residual ainda pendente para atingir o valor nominal do bilhete e situação **Pendente de Intervenção do Usuário,** conforme ilustrado na **figura 145.**

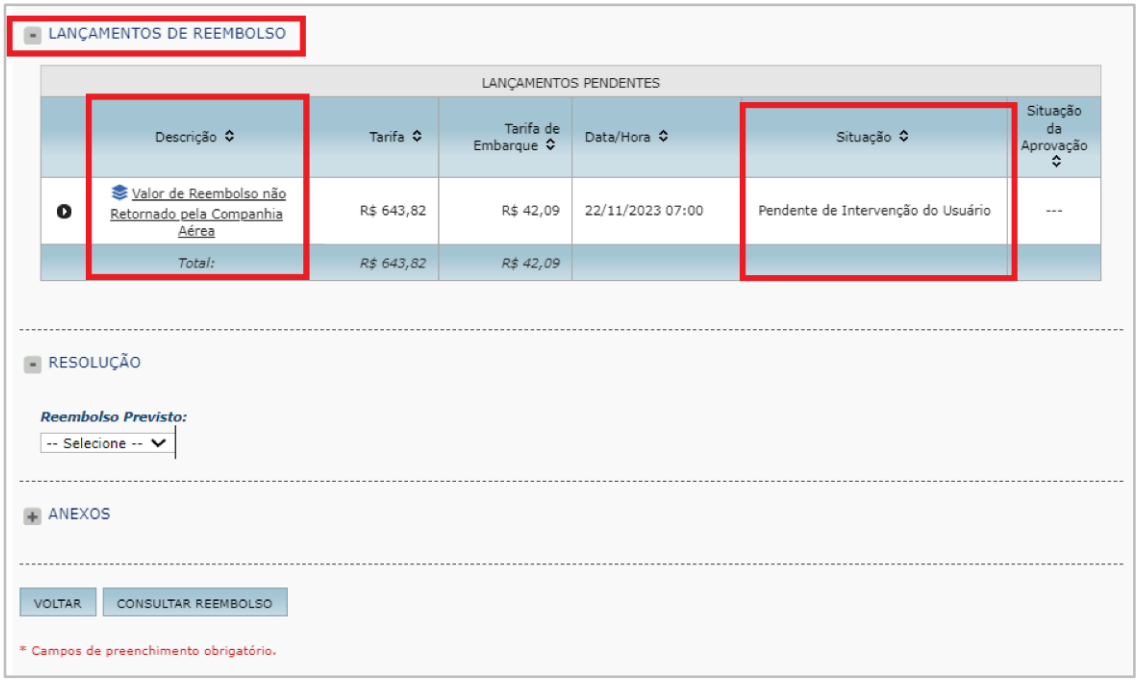


Figura 145 – Valor de Reembolso não Retornado pela Companhia Aérea

Permanece a opção de tratamento do reembolso por resolução manual, a qual deve ser utilizada apenas ao se confirmar a impossibilidade da resolução pela consulta automática do valor do reembolso, que pode ser acionada também por meio do botão **Consultar Reembolso**, conforme demonstrado na **figura 146**.

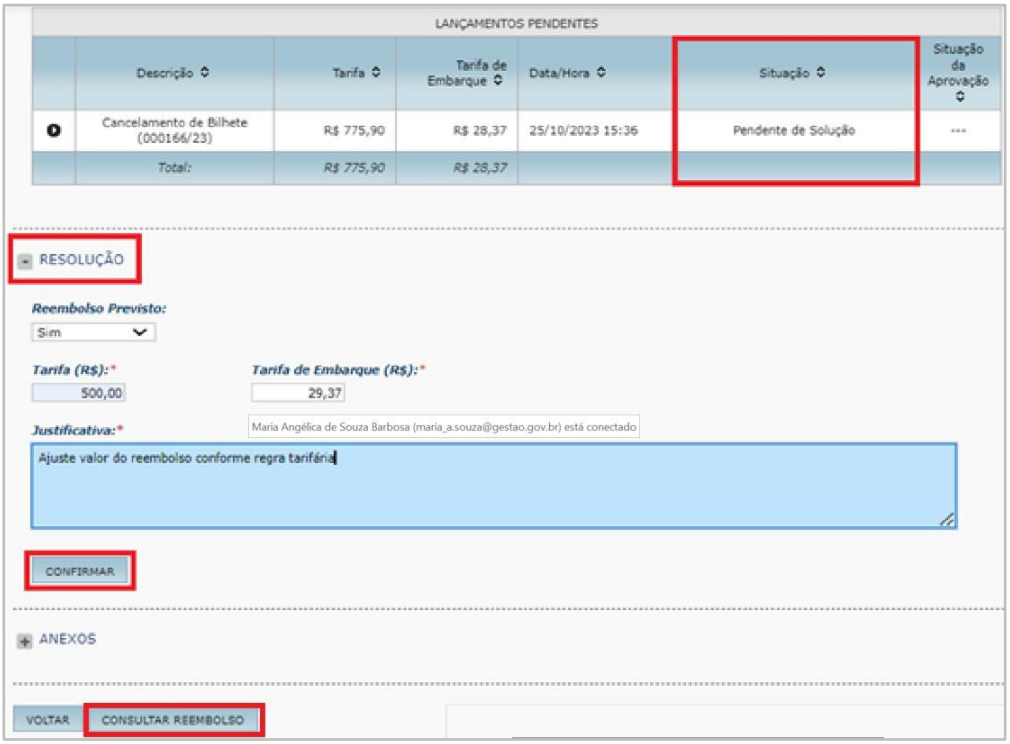


Figura 146 – Reembolso tratado manualmente

A resolução manual de uma pendência de reembolso não será permitida quando os valores informados para tarifa e tarifa de embarque forem iguais a zero.

Em decorrência da confirmação do valor do reembolso pelo usuário ou pelo SCDP, será criado registro no Histórico de Reembolso, informando o aceite do reembolso e os dados correspondentes, conforme ilustrado na **figura 147.**

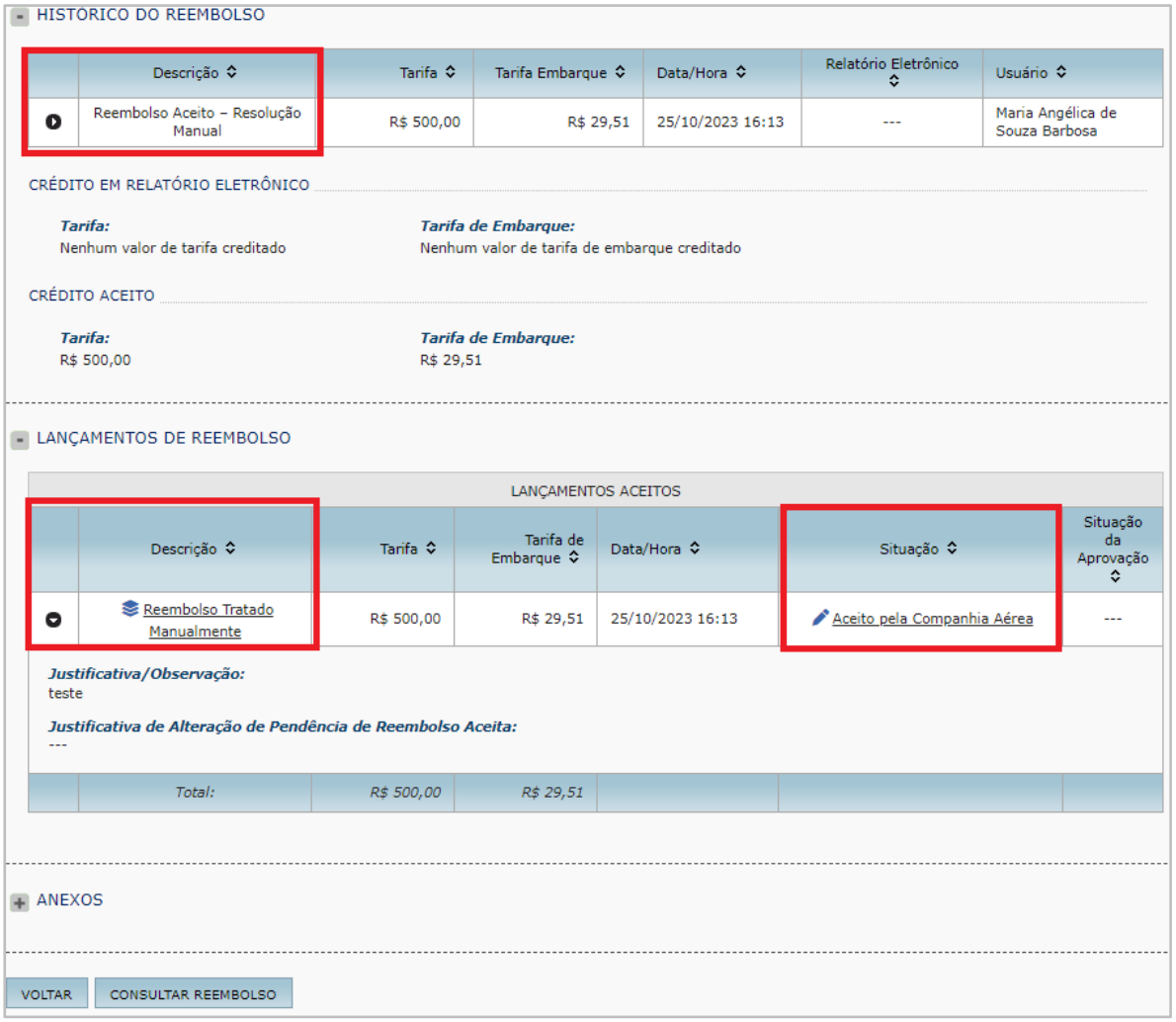


Figura 147 – Histórico de Reembolso com Resolução Manual

Porém, caso o usuário tente aplicar Resolução Manual enquanto o SCDP aguarda o início da recuperação do valor de reembolso conforme prazo da Companhia Aérea, assim como, não seja esgotado o número de tentativas de recuperação automática do valor do reembolso, o Sistema emitirá as críticas ilustradas nas **figuras 148** e **149** respectivamente.

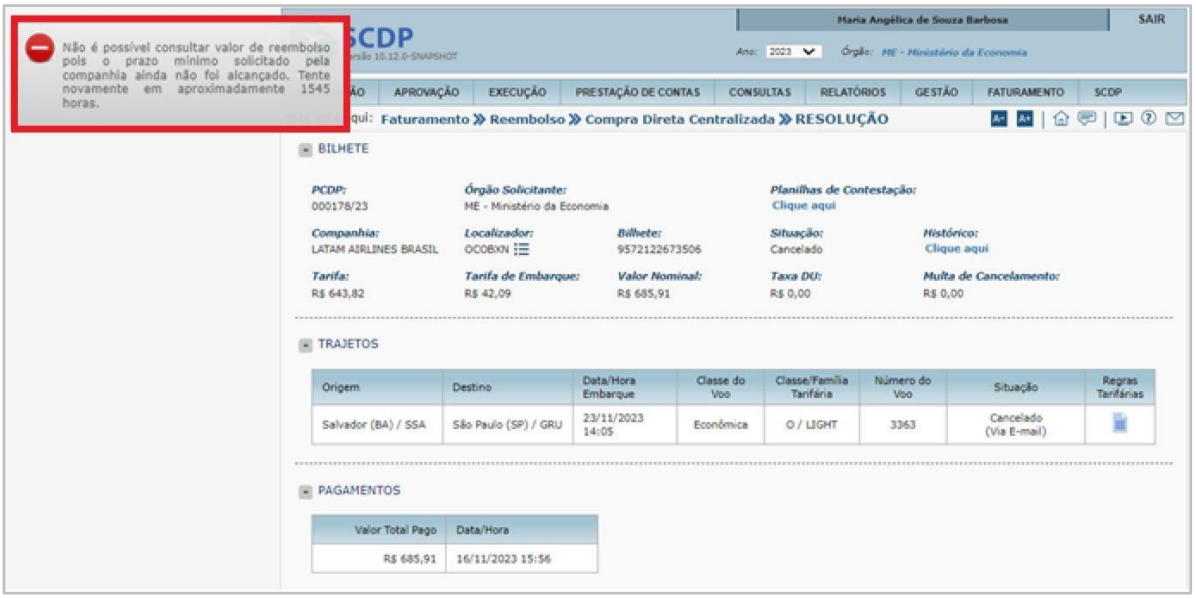


Figura 148 – Crítica por ainda não ter prazo para tentar recuperar o valor do reembolso do bilhete

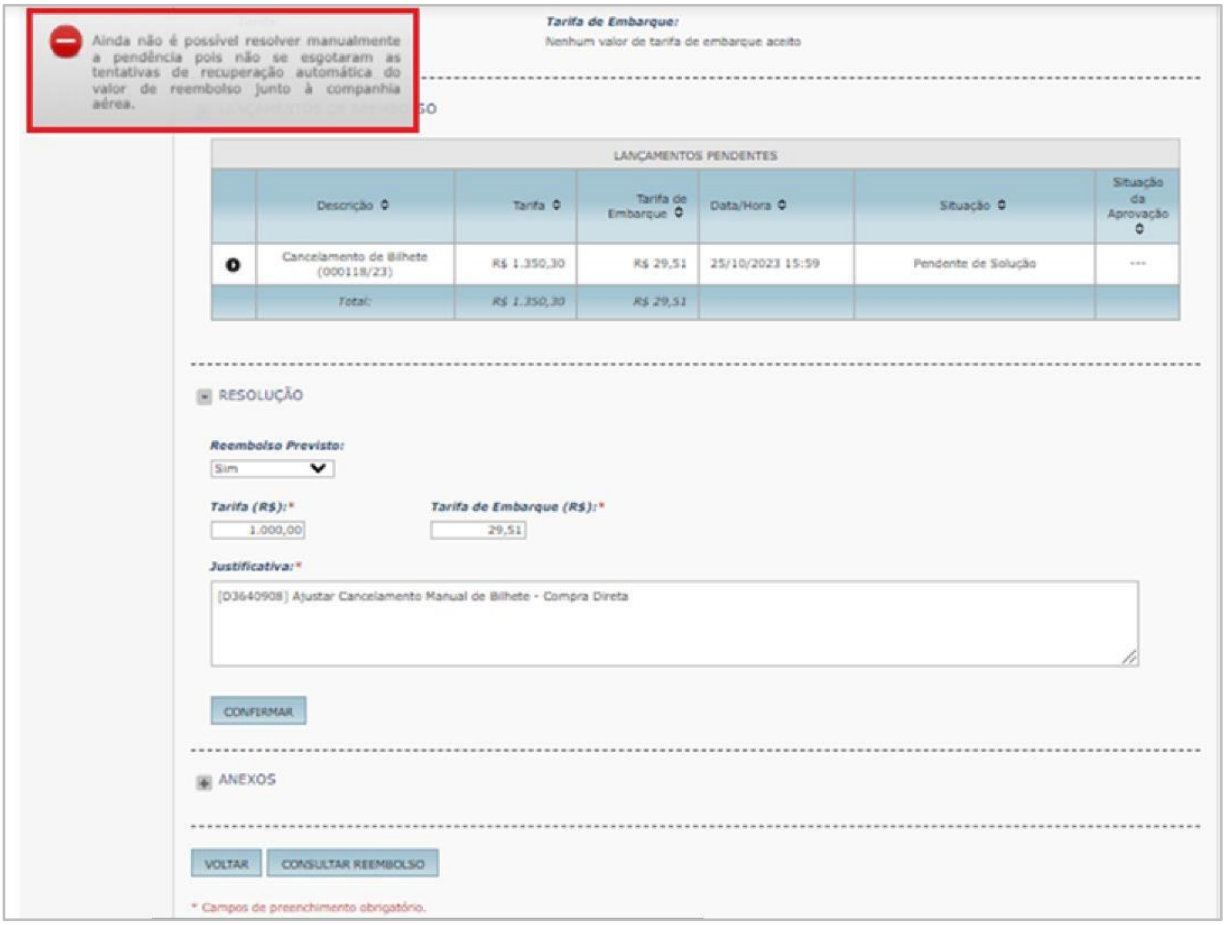


Figura 149– Crítica de limite de tentativas não alcançado para ajustar reembolso pendente

O comportamento do link "**Aceito pela Companhia Aérea"**, permanece inalterado, ou seja, uma vez acionado, apresentará o quadro **Editar Pendência de Reembolso Aceita**, de acordo com a **figura 151**. O usuário poderá atualizar o valor do reembolso aceito do bilhete - tarifa e/ou tarifa de embarque, exceto nos casos em que ambos os valores informados sejam iguais a zero ou que sejam os mesmos valores já registrados, quando será apresentada mensagem impeditiva pelo SCDP. Será solicitada ao usuário a confirmação dessa alteração caso já tenha havido retorno pela Companhia Aérea.

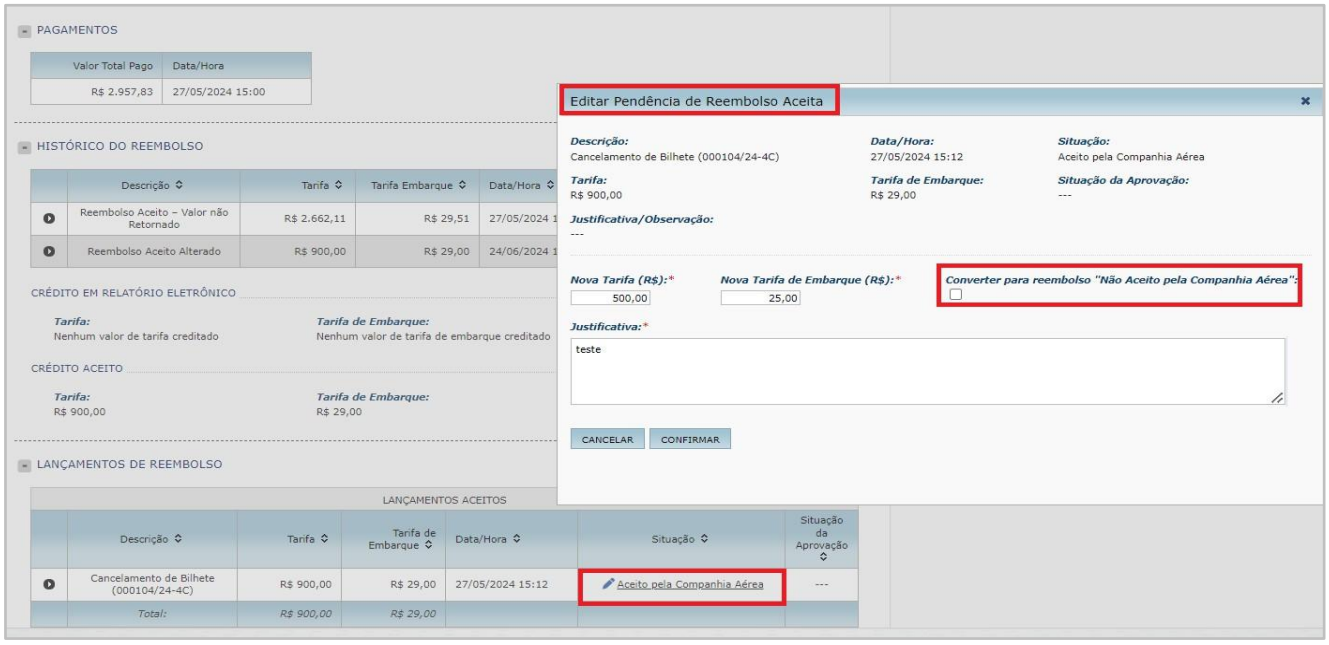


Figura 150– Editar pendência de Reembolso aceita

Ainda nesse quadro **Editar Pendência de Reembolso Aceita**, existe a possibilidade de conversão da pendência de reembolso na situação "**Aceito pela Companhia Aérea**" em "**Não Aceito pela Companhia Aérea**", conforme demonstrado na **figura 150** acima. Esse recurso permite tratar casos nos quais havia previsão de recebimento de crédito de reembolso para o bilhete e, posteriormente, não foi confirmado.

Essas operações serão registradas no Histórico de Reembolso e atualizarão as previsões de crédito do bilhete.

Para facilitar o acompanhamento dos bilhetes, principalmente aqueles emitidos e cancelados no mesmo dia com embarque igual ou maior que 7 dias da emissão, foi incluída na funcionalidade **Faturamento > Débitos e Créditos**, a informação **Bilhete(s) Emitido(s) e Cancelado(s) no mesmo dia**, conforme **figura 151**:

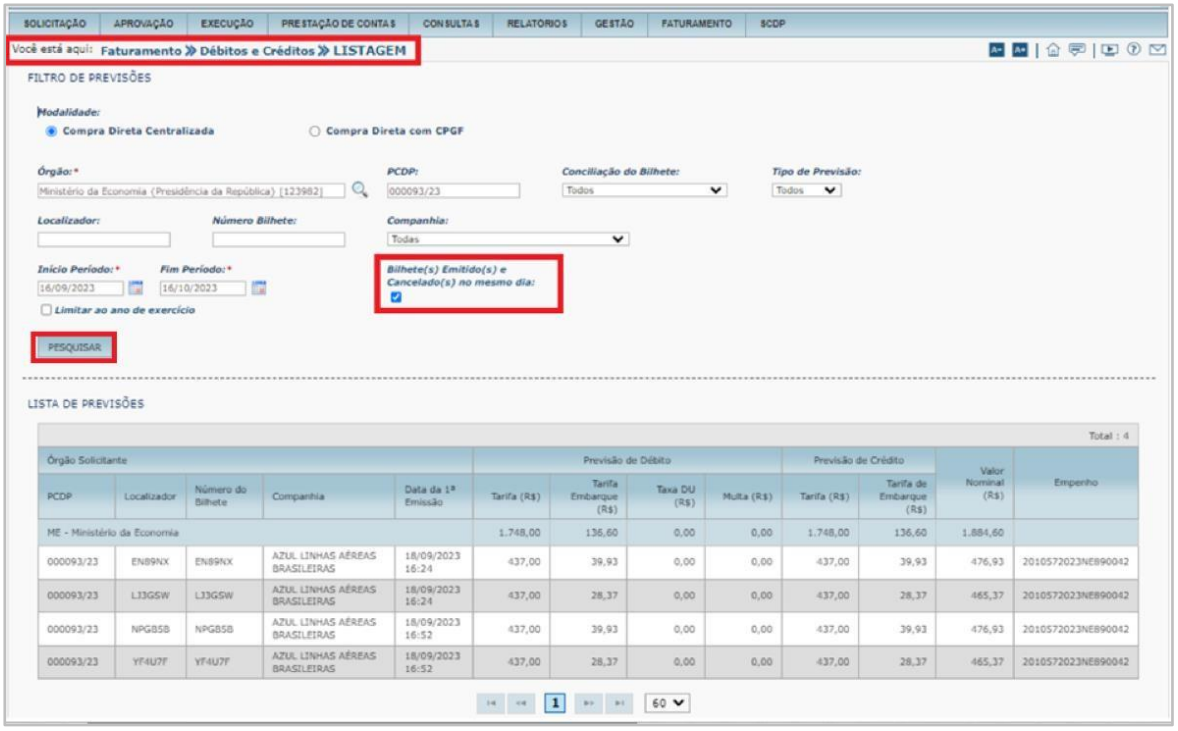


Figura 151 – indicação de bilhetes emitidos e cancelados no mesmo dia

Para os casos de bilhetes com indicação de emissão e cancelamento no mesmo dia, que poderá ter sido marcado pelo **SCDP** ou pela **Companhia Aérea**, no campo **Justificativa/Observação** do quadro **Histórico Do Faturamento**, será apresentado com a seguinte informação: **"Cancelamento no mesmo dia da emissão**", conforme **figura 152** e **figura 153**.

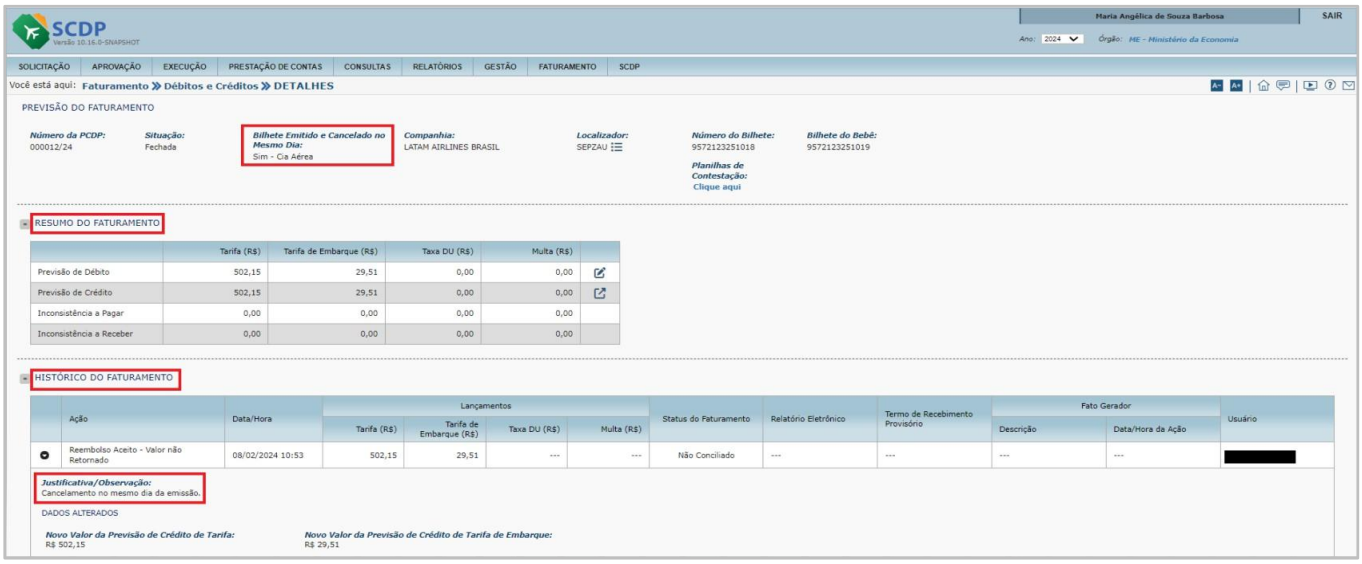


Figura 152 – Justificativa de cancelamento no mesmo dia da emissão pela Cia Aérea

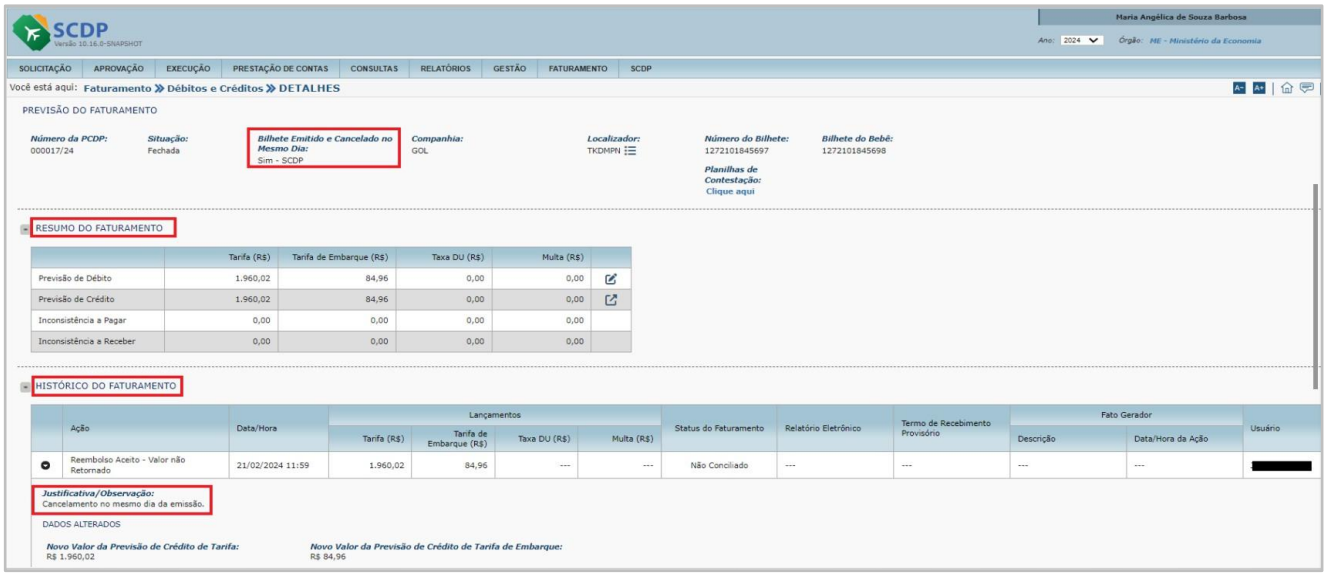


Figura 153 – Justificativa de cancelamento no mesmo dia da emissão pelo SCDP

Da mesma forma, quando o bilhete possuir a indicação de que foi emitido e cancelado no mesmo dia, o Sistema não permitirá a alteração da previsão de débito de multa acionada pelo ícone demonstrado na **figura 154** e apresentará mensagem impeditiva de acordo com a **figura 155**.

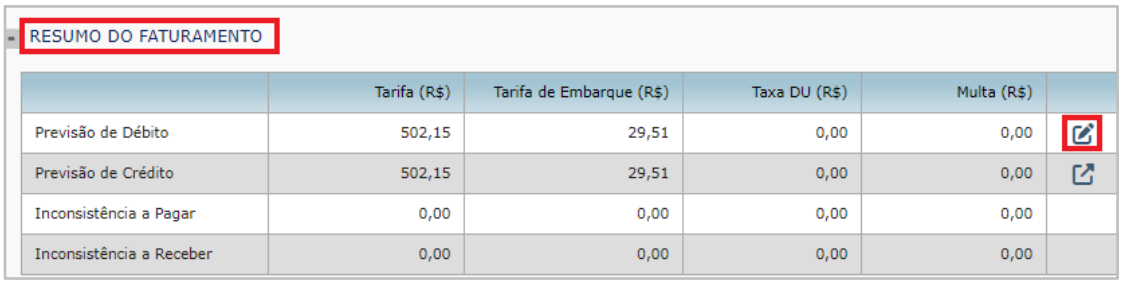


Figura 154 - Resumo do Faturamento

Figura 155 – Mensagem impeditiva para alterar a previsão de débito

IMPORTANTE

1. Nas funcionalidades **Faturamento > Reembolso > Compra Direta** e **Faturamento > Débitos e Créditos**, para atualização de dados, inclusive anexação ou desanexação de arquivos, o SCDP impedirá a execução da operação se a conciliação estiver em processamento e informará a necessidade de nova tentativa posteriormente.

2. Os lançamentos de débitos e créditos dos bilhetes de passagens aéreas adquiridos pela Compra Direta e contemplados pelo modelo de faturamento utilizando o Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório – TCRP são enviados pelas companhias aéreas ao SCDP por meio de Relatórios Eletrônicos – RE, cujos conteúdos são submetidos à validação com os valores registrados na base de dados do SCDP. Esse processamento é denominado **Conciliação**. Eventuais inconsistências serão indicadas pelo sistema para ajustes, seja pelo usuário ou por lançamentos complementares contidos em novos REs enviados. Os procedimentos realizados são registrados no **Histórico de Faturamento** do bilhete, funcionalidade **Faturamento > Débitos e Créditos**.

Para demais orientações ou esclarecimento de dúvidas, os canais de comunicação do SCDP estão disponíveis, preferencialmente, pelo **Portal de Atendimento**, acessado pelo link https://portaldeservicos.gestao.gov.br, ou pelo 0800 978 9001.