



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM VIAGENS AÉREAS A SERVIÇO

• • •

Planejar, comunicar e colaborar com
a boa gestão pública



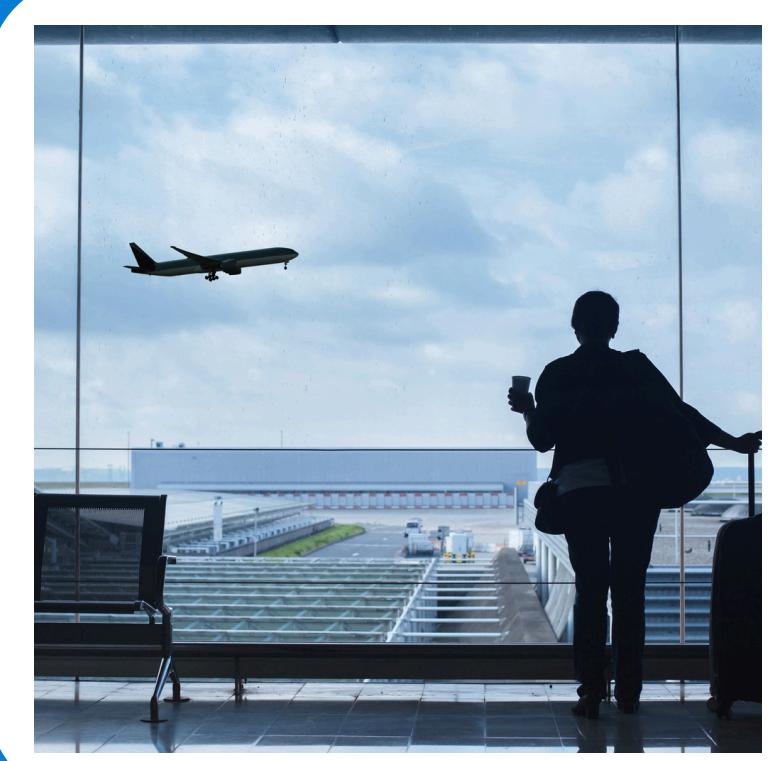
MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO Povo BRASILEIRO



APRESENTAÇÃO

...



Viajar a serviço é uma atividade essencial para a atuação do poder público. Cada deslocamento representa a presença do Estado em diferentes regiões do país, fortalecendo políticas, programas e ações que beneficiam a sociedade.

Para que as viagens oficiais sejam realizadas de forma responsável e eficiente, é fundamental que cada servidor adote práticas alinhadas à boa gestão. O uso consciente de recursos, o cumprimento de prazos e o cuidado com cada etapa do processo são atitudes que refletem compromisso com o interesse público.

Este manual foi elaborado pela Central de Compras do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) com o objetivo de orientar servidores e gestores sobre como planejar, solicitar, executar e registrar viagens oficiais com transparência, economia e eficiência.



1. A importância da boa gestão das viagens



Dica: Planejar a viagem com antecedência é a maneira mais simples de assegurar tarifas econômicas e evitar contratemplos.

...
O planejamento das viagens a serviço contribui para a racionalização dos gastos públicos, a melhoria dos processos administrativos e a entrega de resultados mais efetivos à sociedade.

A boa gestão das passagens aéreas garante que os deslocamentos ocorram de forma organizada, previsível e com o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. Isso significa agir com antecedência, atenção e responsabilidade em todas as etapas: do pedido inicial à prestação de contas.

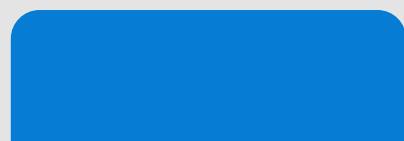
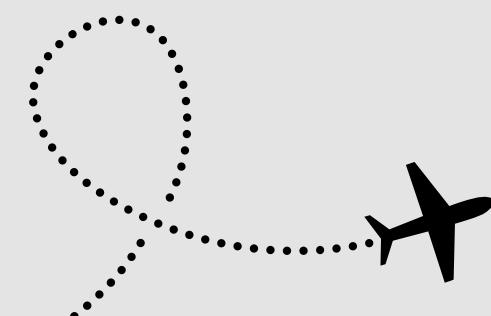
O processo de viagem também envolve integração entre áreas: administrativa, financeira, orçamentária e de gestão de pessoas. Por isso, o engajamento de todos os envolvidos é essencial para que os deslocamentos ocorram dentro das normas e boas práticas institucionais.

2. Como funciona a Compra Direta de Passagens Aéreas



A Compra Direta de Passagens Aéreas é o modelo adotado pelo Governo Federal para aquisição de bilhetes diretamente das companhias aéreas, sem intermediação de agências. Essa forma de contratação foi desenvolvida pela Central de Compras com foco em eficiência, transparência e economia.

O sistema é totalmente integrado ao Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), o que possibilita controle automatizado, rastreabilidade e redução de erros operacionais.



Principais benefícios



Descontos garantidos

Todas as companhias participantes concedem ao menos 3% de desconto sobre as tarifas publicadas.



Reserva com validade de até 72 horas

O valor da tarifa e o assento ficam garantidos por até três dias, facilitando a aprovação da viagem.



Gestão integrada

As cotações, reservas, emissões e reembolsos são feitas diretamente pelo SCDP



Maior economia

Eliminação de intermediários e padronização das regras contratuais.



Mais transparência

Todo o processo fica registrado, auditável e acessível às áreas de controle.

• • •

-   **Saiba mais:** O modelo de Compra Direta foi implantado para aprimorar a eficiência administrativa e padronizar a aquisição de passagens em todo o Governo Federal.

3. O Planejamento inteligente: eficiência vai além do menor preço

A Controladoria-Geral da União (CGU), em auditoria sobre o modelo de passagens aéreas da Administração Pública Federal (Relatório de Avaliação, 2020), destacou que nem sempre o bilhete mais barato é o mais eficiente.

Segundo o estudo, a escolha baseada apenas no menor preço pode levar à compra de tarifas restritivas, com altos custos de remarcação ou cancelamento, o que aumenta o gasto final do órgão. Em muitos casos, passagens com tarifas ligeiramente mais altas, mas com flexibilidade para alteração, representam uma decisão mais econômica e eficiente.

• • •

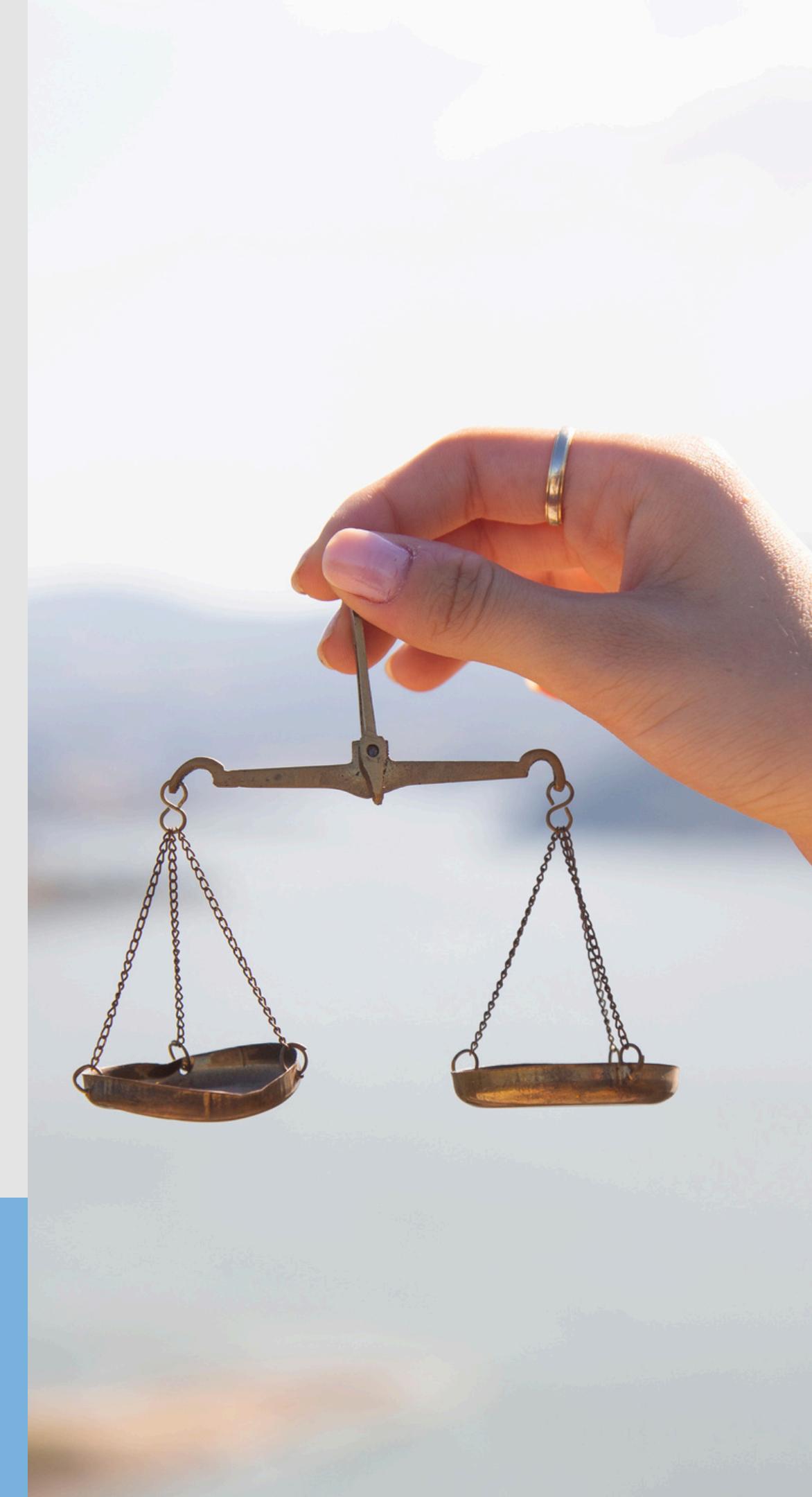


Exemplo: quando o perfil do viajante exige mudanças frequentes de agenda, é recomendável optar por tarifas que permitam alteração sem multa, mesmo que o valor inicial seja superior.

3. O Planejamento inteligente: eficiência vai além do menor preço

A CGU indica que essa prática é financeiramente vantajosa se a diferença de preço não ultrapassar 19% em relação ao bilhete mais barato.

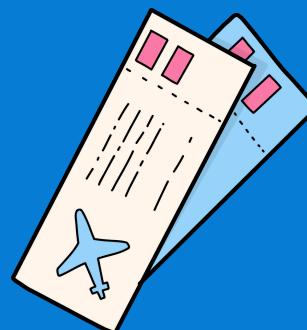
Essas recomendações reforçam que a boa gestão envolve análise de contexto, perfil do viajante e necessidade institucional - não apenas o custo imediato. De acordo com a CGU, o equilíbrio entre planejamento antecipado e flexibilidade tarifária deve guiar a escolha da passagem, evitando desperdícios e garantindo previsibilidade orçamentária.



Referência: Relatório de Avaliação da CGU sobre Passagens Aéreas (2020) "Eficiência e economicidade na aquisição de bilhetes aéreos da Administração Pública Federal".

4. Etapas do processo de viagem

O ciclo da viagem oficial pode ser dividido em quatro momentos principais. Seguir essas etapas contribui para o bom andamento de todo o processo.



01

Planejamento

- Definir o objetivo da viagem e verificar sua necessidade real.
- Avaliar alternativas como reuniões híbridas ou por videoconferência.
- Consultar o orçamento disponível e planejar o uso dos recursos.
- Iniciar a solicitação com antecedência mínima de 21 dias, sempre que possível.

03

Execução

- Realizar o check-in antecipado e acompanhar notificações de companhias aéreas.
- Observar horários de embarque e documentação necessária.
- Comunicar o gestor setorial sobre qualquer alteração informada pela companhia.
- Seguir orientações operacionais e de segurança durante o deslocamento.

02

Solicitação

- Registrar a viagem no SCDP e verificar se as informações estão completas.
- Indicar o melhor período e rota com base na economia e disponibilidade.
- Confirmar todos os dados antes da emissão do bilhete.
- Garantir a aprovação das chefias competentes.

04

Encerramento

- Finalizar o processo no SCDP após o retorno.
- Anexar comprovantes e relatórios exigidos.
- Conferir dados da viagem e valores executados.
- Dar feedback sobre a experiência, contribuindo com sugestões para melhorias.

5. Atribuições e responsabilidades

A eficiência do processo depende da cooperação entre diferentes atores institucionais. Cada um possui papel específico, mas todos compartilham o mesmo objetivo: garantir o uso responsável dos recursos públicos.

Papel	Responsabilidades principais
Servidor viajante	Solicitar com antecedência, conferir dados da viagem, comunicar alterações e cumprir prazos.
Gestor setorial	Validar solicitações, orientar usuários, consolidar informações e assegurar conformidade com as normas.
Central de Compras (MGI)	Apoiar os órgãos, monitorar o contrato de Compra Direta, oferecer suporte técnico e promover melhorias.
DELOG/SCDP	Assegurar o funcionamento do sistema e o suporte operacional para o correto registro das viagens.

6. Situações operacionais e orientações gerais

Durante o processo, podem ocorrer situações imprevistas relacionadas à operação das companhias aéreas ou a mudanças de agenda institucional. Nesses casos, é essencial:

Manter o gestor informado sobre qualquer alteração comunicada pela companhia aérea;

Registrar a ocorrência no SCDP, anexando os comprovantes correspondentes;

Seguir as instruções da Central de Compras, que possui canais dedicados para atendimento e orientação.



Atenção!

As companhias aéreas podem realizar ajustes de voos por razões técnicas ou operacionais. Nesses casos, o servidor deve seguir as orientações da empresa e manter o órgão informado.





Compra Direta

Orientações em caso de alteração involuntária do voo

O que caracteriza?

Ocorre quando a companhia aérea, por conta própria (frequentemente por questões operacionais), altera o voo e este não atende às demandas do deslocamento do servidor.

Como proceder?

Ao receber a notificação de mudança do voo, o servidor tem a opção de manter ou declinar o voo sugerido. Caso decline, o voo poderá ser cancelado pelo órgão para que seja feita uma nova emissão.

Responsabilidades do Gestor

O Gestor Setorial deve comunicar a Central de Compras por e-mail (cd.passagensaereas@gestao.gov.br) com evidências documentais de que a alteração ocorreu por parte da companhia e houve recusa pelo passageiro.

Importante: O reembolso integral do bilhete deve ser providenciado junto à companhia aérea mediante apresentação das devidas evidências documentais.

Alteração Voluntária de Voo

Ocorre quando o servidor, por decisão particular e arcando com os custos decorrentes, altera data e/ou horário do voo anteriormente emitido pelo órgão. Esta modalidade coloca a responsabilidade financeira diretamente no solicitante da mudança.



Contato com Call Center

Solicitar alteração via call center da companhia aérea

ou

Atendimento Presencial

Comparecer ao balcão de atendimento da cia aérea no aeroporto

Pagamento de Taxas

Responsabilizar-se pelos valores de tarifas, taxas e multas



Previsão Contratual: Conforme itens 10.1.26 e 10.1.27 do Projeto Básico, a companhia aérea não pode se negar a realizar a alteração, desde que o servidor se responsabilize pessoalmente pelo pagamento de eventuais valores devidos.

Outras Situações Operacionais Comuns

1

Cancelamento de Bilhete e No-Show

Bilhetes emitidos e não utilizados devem ser cancelados preferencialmente antes do voo. O cancelamento deve ser feito no próprio SCDP ou junto à companhia aérea, sempre registrando justificativa adequada.

Atenção: Multas por No-Show são normalmente mais elevadas que multas por cancelamento.

2

Bilhete "Não Utilizado"

Se o bilhete consta como "não utilizado" mas você embarcou, ou o cancelamento não foi efetivado, o status deve ser corrigido. Encaminhe à gestão do serviço a documentação comprobatória (cartão de embarque, e-mail da cia).

3

Overbooking

Em caso de impedimento de embarque mesmo com bilhete válido, solicite à companhia aérea um comprovante formal do ocorrido, reagende o voo diretamente com a cia e informe o gestor setorial.

4

Reserva em Duplicidade

Erros que gerem bilhetes duplos para a mesma viagem devem ser corrigidos imediatamente. Cancele um dos bilhetes e justifique a duplicidade junto à gestão do contrato, se necessário.

5

Falta de Saldo na Emissão

Pode ocorrer durante tentativa de emissão. Abra chamado no Portal de Serviços do MGI e informe a Gestão Central pelo e-mail: cd.passagensaereas@gestao.gov.br

6

Negativa da Cia Aérea

Se a companhia alegar que deve procurar "agência de viagens", informar imediatamente a Gestão Central.



Importante: Em caso de bilhete "não utilizado" mas com embarque realizado, encaminhar à gestão cartão de embarque, e-mail da cia e demais documentos comprobatórios.

7. Boas práticas em cada etapa



Planejamento

- Solicite passagens com antecedência mínima recomendada.
- Analise alternativas mais econômicas e sustentáveis.
- Escolha tarifas que equilibrem custo e flexibilidade, considerando o perfil da missão e o risco de mudança.
- Planeje a viagem com base na real necessidade do deslocamento.

Execução

- Mantenha contato com o setor de viagens durante todo o processo.
- Verifique mensagens automáticas do SCDP e da companhia aérea.
- Seja pontual e organize sua documentação antes do embarque.

Pós-viagem

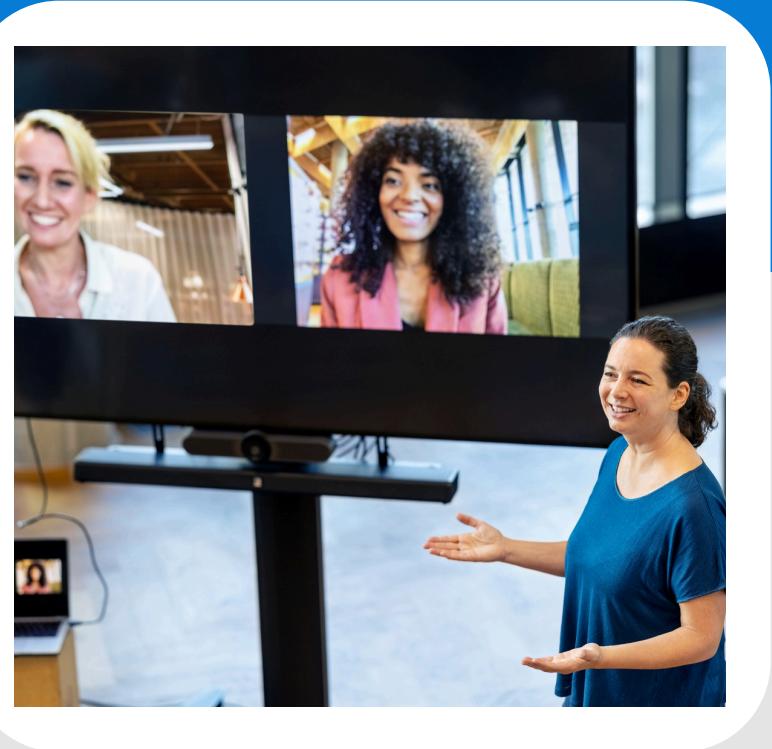
- Finalize a prestação de contas imediatamente após o retorno.
- Guarde todos os comprovantes por prazo regulamentar.
- Informe à área responsável sobre melhorias possíveis no processo.

Lembre-se: a responsabilidade de cada servidor fortalece a eficiência coletiva da Administração Pública.

8. Sustentabilidade e responsabilidade

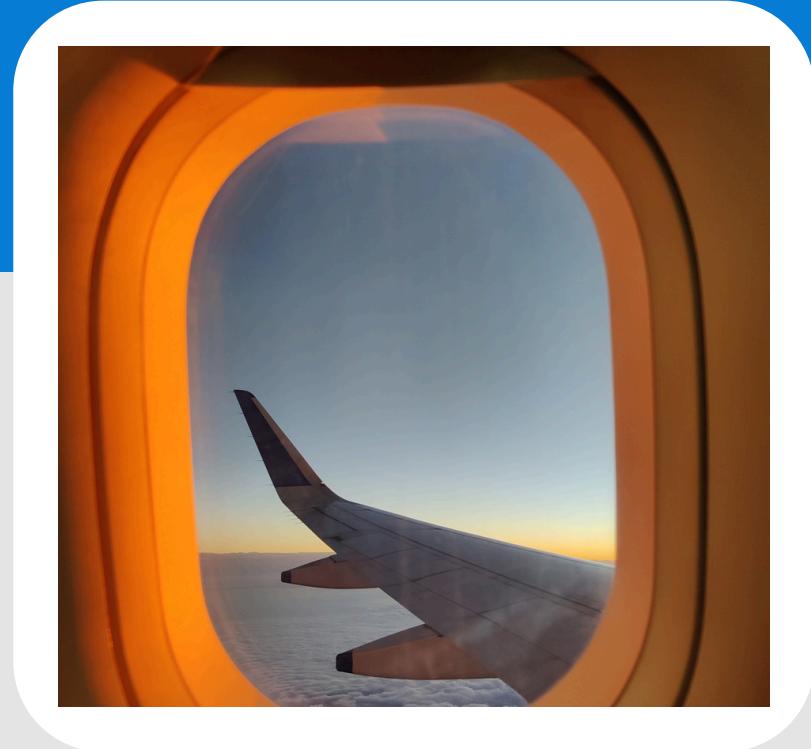
A gestão das viagens também deve considerar aspectos de sustentabilidade e uso racional de recursos. Sempre que possível, priorize:

...



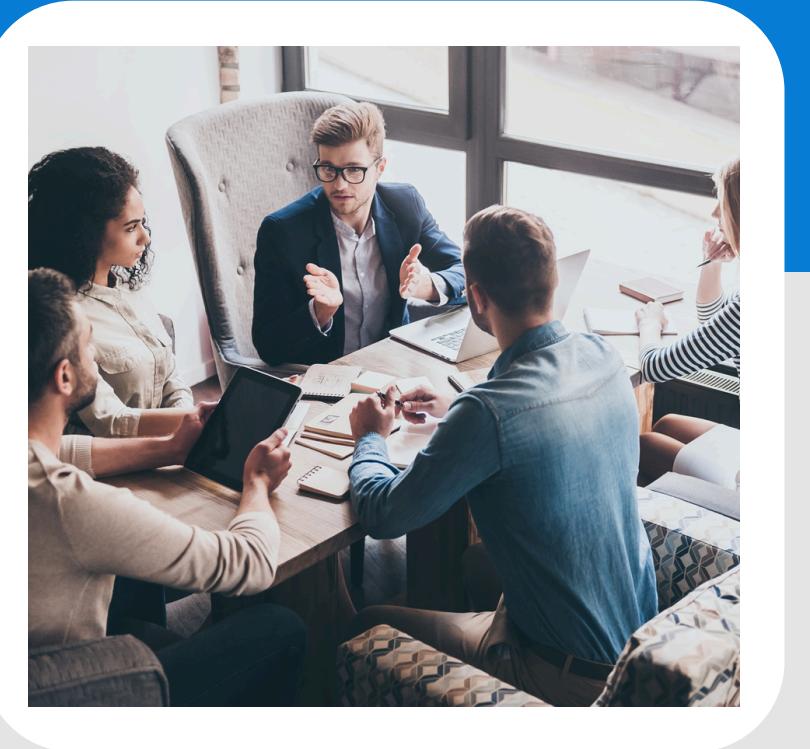
Reuniões híbridas

Em vez de deslocamentos longos



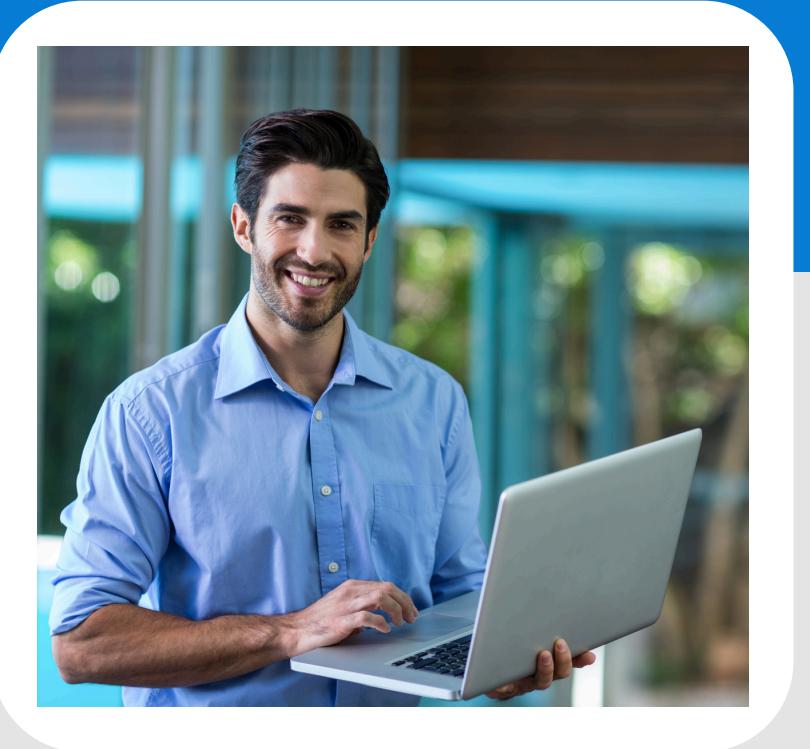
Vôos diretos

Para reduzir tempo de consumo e combustível



Viagens combinadas

Aproveitando compromissos próximos no mesmo destino



Uso consciente

De diárias, hospedagens e transporte local

Essas atitudes reduzem custos, emissões de carbono e o impacto ambiental das atividades administrativas.

Canais de Suporte e Informações

Central de Compras

Para dúvidas, orientações e comunicação de ocorrências relacionadas à Compra Direta de Passagens Aéreas

E-mail dedicado:

cd.passagensaereas@gestao.gov.br

Portal Oficial

Informações completas, documentos, tutoriais e atualizações sobre todos os serviços da Central de Compras.

Acesse:

www.gov.br/centraldecompras

Sistema SCDP

Manual completo, tutoriais em vídeo e orientações passo a passo disponíveis no portal oficial do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens

Gestor Setorial

Em caso de dúvidas operacionais, procure primeiro o gestor setorial do seu órgão, que possui conhecimentos específicos dos procedimentos internos



Canais exclusivos para cada tipo de atendimento



Dúvidas técnicas (SCDP)

Abrir chamado no Portal de Serviços MGI [ou](#)
0800-978-9001



Questões contratuais e operacionais

cd.passagensaereas@gestao.gov.br



Questões orçamentárias e financeiras

seges.central.neof@gestao.gov.br

Mais informações

A página oficial da **Compra Direta de Passagens Aéreas** está disponível no portal [gov.br](https://www.gov.br), com atualizações, orientações e documentos:



<https://bit.ly/compradiretapassagensaereas>



Compromisso com a eficiência pública

A eficiência nas viagens a serviço é resultado do compromisso de cada servidor com os princípios da administração pública: planejamento, economicidade, transparência e responsabilidade.

Viajar a serviço é mais do que deslocar-se para cumprir uma missão institucional; é representar o Estado com ética, eficiência e respeito ao recurso público.

✈ Cada viagem bem planejada é um voo a favor da boa gestão pública.



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM VIAGENS AÉREAS A SERVIÇO

...

