

## MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS, QUE CELEBRAM ENTRE SI A INDÚSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS S/A - IQUEGO E A EMPRESA XXXXXXXX, EM CONFORMIDADE COM O TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS ANEXOS.

Pelo presente instrumento de Contrato, de um lado a **INDÚSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS S/A - IQUEGO** - Sociedade de Economia Mista, situada na Avenida Anhanguera, 12.527, Bairro Ipiranga, Goiânia, Goiás, CEP 74.453-390, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 01.541.283/0001-41, Inscrição Estadual nº 10021292-1, neste ato representada pelos seus Diretores que este subscrevem, de ora em diante designada como **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, situada na XXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, neste ato representada por XXXXXXXX, RG nº XXXXX, inscrito (a) no CPF sob o nº XXXXXXXX, de ora em diante designada **CONTRATADA**, têm justo e combinado o seguinte, mediante as cláusulas e condições abaixo.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTO LEGAL

1.1 - O presente contrato vincula-se às determinações da Lei Federal nº 13.303/2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da IQUEGO, Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual nº 10.247/2023, Decreto Estadual nº 7.466/2011, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 117/2015, aplicando-se no que couber, a Lei Federal nº. 14.133/2021 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, ao Edital de Pregão Eletrônico nº XX/20XX, Ata de Registro de Preços nº XXX, ao Processo Administrativo 202400055000827 e a proposta de preços apresentada em XX de XXXX de 20XX.

### CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1 - A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de agenciamento de viagens, por demanda, com fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, reserva de hotéis (hospedagens) nacionais e internacionais podendo incluir pensão completa (café da manhã, almoço e jantar), aluguel de veículos no Brasil e no exterior (traslado), compreendendo reserva, emissão, cancelamento, alteração, marcação, endosso e a devida entrega dos bilhetes e quaisquer serviços correlatos.

#### 2.2 - Especificação do Objeto

2.2.1 - O serviço de agenciamento de viagens abrange a prestação de atividades técnicas e especializadas, que incluem: cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais, além de serviços de hospedagem e traslado para garantir o deslocamento adequado e seguro dos colaboradores em todas as ocasiões necessárias.

2.2.2 - Sistema Informatizado de Gestão de Viagens Corporativas (Selfbooking).

2.2.2.1 - A contratada deverá disponibilizar um Sistema Informatizado de Gestão de Viagens Corporativas (Selfbooking), que possibilite a realização e o acompanhamento de todas as operações de forma centralizada e automatizada. O sistema deve atender aos seguintes requisitos e funcionalidades:

2.2.2.1.1 - Cotação em Tempo Real: Permitir a cotação imediata de passagens aéreas e hospedagens, apresentando múltiplas opções para cada destino, incluindo tarifas promocionais e voos diretos, sempre que disponíveis.

2.2.2.1.2 - Reserva e Emissão Automatizadas: Realizar reservas de passagens e hospedagens diretamente pelo sistema, com atualização em tempo real do status de cada reserva e emissão automatizada de bilhetes e vouchers.

2.2.2.1.3 - Gestão de Alterações e Cancelamentos: O sistema deve permitir a remarcação, cancelamento e reembolso de passagens e hospedagens, garantindo que essas operações sejam processadas de forma ágil e eficiente, respeitando os prazos acordados com a IQUEGO.

2.2.2.1.4 - Acessibilidade e Disponibilidade: O sistema deve estar acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com interface intuitiva e suporte multilíngue para atender a todas as necessidades dos colaboradores, garantindo que as operações sejam realizadas com autonomia e precisão.

2.2.2.1.5 - Treinamento dos Funcionários da IQUEGO: A contratada deverá fornecer treinamento completo e detalhado para os funcionários da IQUEGO que serão responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato. Este treinamento deve:

a) Capacitar os funcionários para utilizar todas as funcionalidades do sistema, incluindo a realização de cotações, reservas, alterações e cancelamentos;

b) Instruir sobre os procedimentos de monitoramento e controle de qualidade, capacitando os colaboradores a gerenciar e avaliar o desempenho dos serviços prestados pela contratada;

c) Fornecer suporte contínuo e material didático detalhado, como manuais e vídeos instrutivos, para garantir que os funcionários tenham todas as informações necessárias para operar o sistema de forma eficiente e conforme as diretrizes da IQUEGO;

2.2.2.2 - O acesso ao sistema pelos colaboradores da IQUEGO não exime a Contratada da responsabilidade do efetivo serviço de agenciamento, ou seja, a contratada é responsável exclusivamente pelas: cotações, reservas, emissões de bilhetes e vouchers, remarcações, cancelamentos e tudo que for necessário para efetiva e correta execução dos serviços.

2.2.3 - Central de Atendimento 24/7.

2.2.3.1 - A contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, para suporte emergencial. Essa central deve:

a) Estar disponível para solucionar emergências relacionadas a alterações de voos, cancelamentos de última hora e necessidades de assistência no local, garantindo que os colaboradores da IQUEGO tenham o suporte necessário, independentemente do horário ou localização;

b) Realizar o monitoramento contínuo das solicitações para assegurar a resolução rápida e eficiente, com geração de protocolos para cada atendimento;

c) A central deve ser acessível por telefone, e-mail e via sistema selfbooking, com garantia de resposta rápida e precisa, respeitando os prazos máximos estabelecidos para cada tipo de demanda;

2.2.4 - Passagens Aéreas Nacionais.

2.2.4.1 - O serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais incluirá:

a) Cotação, reserva e emissão: Realização de cotações em tempo real para passagens aéreas, apresentando pelo menos três opções de companhias aéreas, priorizando voos diretos ou com o menor tempo de escala/conexão;

b) Remarcação e cancelamento: A contratada deverá garantir que alterações ou cancelamentos sejam processados com agilidade, respeitando os prazos de até 2 horas para voos nacionais, conforme necessidade da IQUEGO;

c) Reembolso: Procedimentos claros e eficientes para solicitação e processamento de reembolsos de passagens canceladas ou alteradas, garantindo que os créditos sejam disponibilizados à IQUEGO no menor prazo possível;

2.2.5 - Hospedagem Nacional.

2.2.5.1. O serviço de hospedagem abrangerá:

a) Cotação e reserva: Cotações em tempo real para hospedagens em redes hoteleiras que ofereçam padrões de conforto e segurança alinhados às diretrizes da IQUEGO. As reservas deverão ser realizadas com base em critérios de proximidade aos locais de interesse, tarifa corporativa e sustentabilidade;

b) Emissão de vouchers: A emissão de vouchers de hospedagem será feita de forma automatizada pelo sistema selfbooking, com envio imediato para as Unidades Solicitantes e os colaboradores;

c) Remarcação e cancelamento: A contratada deve permitir a alteração ou cancelamento de reservas com rapidez, visando minimizar custos adicionais e garantir que as operações sejam mantidas conforme a demanda.

2.2.6 - Serviço de Translado (Transfer).

2.2.6.1 - O serviço de traslado é fundamental para garantir a mobilidade dos colaboradores entre aeroportos, hotéis e locais de eventos. A contratada deverá:

a) Disponibilizar veículos executivos para transporte dos colaboradores em deslocamentos nacionais, com frota moderna e priorizando veículos ecoeficientes (híbridos ou elétricos) sempre que disponíveis;

b) Garantir parcerias locais confiáveis para a execução dos serviços de traslado, assegurando que todas as operações sejam coordenadas de maneira integrada com as demais etapas da viagem (passagem e hospedagem), promovendo segurança e pontualidade;

c) Atuar com suporte emergencial, com atendimento disponível 24/7 para gerenciar alterações ou imprevistos que impactem o transporte dos colaboradores;

2.2.7 - Relatórios e Monitoramento.

2.2.7.1 - A contratada deverá fornecer relatórios mensais e trimestrais detalhados, contemplando:

a) Passagens emitidas, canceladas e alteradas, discriminadas por unidade solicitante e por colaborador, com informações sobre custos e prazos;

b) Relatórios de feedback e de qualidade dos serviços de hospedagem e traslado, baseados nas avaliações dos colaboradores da IQUEGO, com métricas de satisfação e sugestões de melhoria;

c) Indicadores de sustentabilidade, incluindo práticas adotadas para minimizar emissões de carbono e dados sobre a utilização de hotéis certificados;

2.2.8 - Compliance e Governança.

2.2.8.1. O serviço contratado deve seguir rigorosamente as políticas de compliance e governança da IQUEGO, alinhando-se às melhores práticas de integridade, transparência e responsabilidade corporativa. A contratada será responsável por:

- a) Manter políticas anticorrupção e de compliance atualizadas, garantindo que todas as operações respeitem as legislações vigentes e as normativas internas da IQUEGO;
- b) Realizar auditorias periódicas e apresentar relatórios de conformidade, assegurando que os serviços estejam sempre em alinhamento com as expectativas e exigências contratuais;

**CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1 - A Contratada compromete-se a executar o objeto deste contrato pelo preço total de R\$ XXXX (XXXXX), conforme especificado abaixo, incluindo todas as despesas, especialmente impostos, taxas e outros encargos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto contratado.

ITEM	DESCRIÇÃO	QDT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO - 12 MESES (R\$)	% (PERCENTUAL) DE DESCONTO SOBRE O VOLUME DE VENDAS (R\$) (VALOR TOTAL)
1	Passagem Aérea Nacional	85	2.900,00	246.500,0	543.500,00	X,XX %
2	Passagem Aérea Internacional	30	4.650,00	139.500,00		
3	Hospedagem Nacional	100	800,00	80.000,00		
4	Hospedagem Internacional	30	1.625,00	48.750,00		
5	Translado	230	125,00	28.750,00		

**CLÁUSULA QUARTA – FORMA DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS**

- 4.1 - A contratada deverá fornecer os serviços conforme detalhado neste Contrato e Termo de Referência.
- 4.2 - A contratada será responsável pelo fornecimento de bilhetes de passagens aéreas (e-tickets) para voos nacionais, de todas as companhias aéreas autorizadas a operar no Brasil, e vouchers de hospedagem, conforme solicitado pela Contratante. O serviço de agenciamento deverá garantir a emissão, alteração, remarcação, cancelamento e reembolso dos bilhetes, de acordo com as normas deste Contrato.
- 4.3 - O serviço de fornecimento de passagens incluirá: reserva, emissão, alteração, remarcação, cancelamento e apoio nos embarques e desembarques quando necessário. A contratada deverá realizar todos os processos de forma ágil e com a máxima eficiência.
- 4.4 - A contratada deverá providenciar a reserva e emissão de passagens no mesmo dia em que receber a solicitação emitida pela Contratante, garantindo a execução conforme os prazos estabelecidos.
- 4.5 - A emissão dos bilhetes de passagens deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (duas) horas a partir da solicitação para voos nacionais, salvo em situações de emergência ou fora do horário de expediente, onde o prazo poderá ser ajustado conforme a necessidade emergencial.
- 4.6 - A Contratada deverá prestar assessoria técnica contínua, auxiliando na escolha dos melhores roteiros, horários, frequências de voos e tarifas promocionais, sempre buscando otimizar o custo-benefício para a Contratante.
- 4.7 - Sempre que necessário, a contratada deverá fornecer orientações sobre check-in, antecipadamente, para garantir que os colaboradores da IQUEGO estejam devidamente informados sobre os procedimentos de embarque e outros detalhes operacionais relevantes.
- 4.8 - Nos casos em que a Contratante necessitar remarcar ou cancelar determinado voo, após a emissão do bilhete, a contratada deverá providenciar a nova emissão ou remarcação conforme solicitado, sem custo adicional. O valor pago será reembolsado na fatura subsequente, abatendo possíveis multas impostas pelas companhias aéreas, conforme previsto em contrato.
- 4.9 - A contratada deverá fornecer vouchers de hospedagem, tanto para hotéis nacionais quanto internacionais, conforme solicitação da Contratante, garantindo que todas as reservas sejam realizadas de forma rápida e eficaz.
- 4.10 - O serviço de hospedagem deverá incluir: reserva, emissão, alteração, remarcação e cancelamento, sempre que solicitado pela Contratante, assegurando que as condições pactuadas sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.
- 4.11 - A contratada deverá providenciar a reserva de hospedagens no mesmo dia da solicitação, garantindo que o serviço seja executado em conformidade com os prazos e com as especificações fornecidas pela Contratante.
- 4.12 - A emissão dos vouchers de hospedagem deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (duas) horas após a solicitação, salvo em situações de emergência ou fora do horário de expediente, onde o prazo poderá ser ajustado conforme a demanda.
- 4.13 - A contratada deverá prestar assessoria técnica para a escolha das hospedagens, fornecendo as melhores tarifas promocionais e locais de hospedagem adequados às necessidades dos colaboradores da Contratante.
- 4.14 - Sempre que necessário, a contratada deverá fornecer orientações antecipadas sobre o check-in e outras informações importantes para garantir que os colaboradores da Contratante estejam devidamente preparados para a estadia.

4.15 - Nos casos em que a Contratante necessitar remarcar ou cancelar determinada hospedagem após a emissão do voucher, a contratada deverá providenciar a nova reserva ou remarcação conforme solicitado. Caso haja multas aplicadas pelos hotéis, a contratada deverá reembolsar o valor pago na fatura subsequente.

4.16 - A Ordem de Serviço será emitida de forma clara e objetiva pela Contratante, contendo todas as informações detalhadas sobre o serviço solicitado, incluindo prazos, local e as condições específicas da prestação do serviço.

4.17 - A contratada deverá disponibilizar um sistema informatizado de gestão de viagens corporativas (selfbooking), que permita à Contratante realizar solicitações, reservas e acompanhamentos das viagens de forma direta, com acesso a relatórios em tempo real sobre todas as etapas dos processos de emissão de passagens e hospedagens.

4.18 - A contratada deverá apresentar à Contratante relatórios mensais detalhados, contendo informações sobre todas as passagens e hospedagens realizadas, alterações, cancelamentos, reembolsos e qualquer outra movimentação referente aos serviços prestados. Os relatórios deverão ser entregues até o 5º dia útil de cada mês subsequente.

4.19 - A contratada deverá realizar pesquisas de satisfação periódicas junto aos colaboradores da IQUEGO, que utilizaram os serviços de passagens e hospedagens, para garantir a qualidade e a conformidade dos serviços prestados. Os resultados dessas pesquisas deverão ser incluídos nos relatórios mensais enviados à IQUEGO.

4.20 - A contratada deverá manter atendimento de suporte emergencial disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive em feriados, para atender a quaisquer demandas urgentes que possam surgir relacionadas à emissão de passagens, remarcação de voos ou cancelamentos de última hora.

#### **CLÁUSULA QUINTA – PRAZOS, RECEBIMENTO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

5.1 - O prazo de início da prestação dos serviços será imediato, de acordo com a solicitação do(a) fiscal do contrato.

5.2 - A Contratada deverá entregar os bilhetes (e-tickets) e vouchers de hospedagem no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário de embarque ou check-in, podendo ser encaminhados eletronicamente ao e-mail ou telefone do gestor do contrato, conforme informado no documento de solicitação.

5.3 - Todas as solicitações de passagens, hospedagens ou translados serão analisadas pela IQUEGO, e somente após o deferimento da solicitação, a Contratada deverá emitir os bilhetes ou vouchers correspondentes.

5.4 - O recebimento provisório será realizado pelo fiscal do contrato mediante termo circunstanciado, recibo ou mera aposição da declaração de “aceite” no verso do documento fiscal.

5.5 - O recebimento definitivo será realizado mediante termo de recebimento definitivo, detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, elaborado pelo fiscal do contrato e ratificado pelo gestor do contrato.

5.5.1 - O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da contratada pela solidez e segurança do objeto contratado, nem ético-profissional pela perfeita entrega do objeto, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da utilização dos mesmos.

5.6 - A Contratada será notificada para sanar ou substituir, parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, às suas expensas, os serviços que apresentarem defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e/ou apresentarem quaisquer características discrepantes deste Termo de Referência, ainda que constatadas depois do recebimento.

5.7 - A recusa injustificada da Contratada em executar/prestar o(s) serviço(s) no prazo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita aos licitantes remanescentes que se negarem a aceitar a contratação.

5.8 - Para solicitações emergenciais, a entrega deverá ocorrer no local indicado pela IQUEGO no ato da solicitação, respeitando os prazos emergenciais de 2 (duas) horas para passagens aéreas e 3 (três) horas para serviços de traslado.

5.9 - Os serviços serão acompanhados, controlados e fiscalizados por um representante da IQUEGO, designado para tal fim, garantindo a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratuais.

5.10 - Caso o licitante vencedor deixe de prestar os serviços dentro do prazo estabelecido, sem justificativa por escrito aceita pela IQUEGO, estará sujeito às penalidades previstas na legislação e neste Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA SEXTA – FORMA DE PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1 - Após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias.

6.2 - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o recebimento definitivo pelo(a) fiscal e gestor do contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal em relação aos serviços efetivamente executados/prestados, devidamente acompanhada das comprovações estipuladas neste Contrato.

6.3 - A efetivação do pagamento ficará condicionada à comprovação, por parte da Contratada da manutenção de todas as condições habilitatórias exigidas.

6.4 - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado acima passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

6.5 - O pagamento será creditado em favor da Contratada, através de emissão de Ordem Bancária no estabelecimento bancário indicado em sua proposta comercial.

6.6 - Serão descontados na ocasião do pagamento os tributos previstos para serem retidos na fonte, conforme previsão legal.

6.7 - Os recursos para o custeio das despesas oriundas desta contratação estão assegurados através da dotação orçamentária nº XXXXXX.

6.8 - Em casos de prestação parcial dos serviços, o pagamento será proporcional aos serviços devidamente executados e atestados, sendo descontado o valor correspondente aos serviços não executados ou realizados de forma inadequada.

6.9 - Se constatadas falhas ou desconformidades nos serviços prestados, a IQUEGO poderá proceder à glosa dos valores correspondentes, até que os serviços sejam devidamente regularizados. A glosa será formalmente comunicada à contratada, com as devidas justificativas.

6.10 - A Contratante poderá realizar a compensação de eventuais débitos da Contratada, deduzindo do valor a ser pago as multas ou outras penalidades aplicáveis, conforme previsto no Contrato.

6.11 - A inadimplência da Contratada quanto aos seus encargos não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1 - Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Termo de Referência, Matriz de Riscos, Contrato e em sua proposta, bem como as orientações do Gestor/Fiscal do contrato, assumindo como exclusivamente seus os riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

8.2 - Responder, exclusivamente, por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, incluindo obrigações civis, trabalhistas, fiscais e previdenciárias, assim como despesas com transporte, distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação.

8.3 - Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações ou demandas referentes à execução do objeto contratado.

8.4 - Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas no objeto, sem ônus para a Contratante, sempre que se verificar que os serviços prestados não atendem às especificações deste Contrato.

8.5 - Responder por danos causados diretamente à IQUEGO ou a terceiros, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do objeto deste Termo de Referência, sendo responsável por eventuais reparações necessárias.

8.6 - Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal do contrato, qualquer motivo que impossibilite a execução/prestação dos serviços, nas condições pactuadas.

8.7 - Refazer, sem custos adicionais para a Contratante, quaisquer serviços que apresentem incorreções ou que sejam identificados como não conformes, assumindo a responsabilidade pelos erros detectados.

8.8 - Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, sendo vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços, salvo autorização expressa da Contratante.

8.9 - Garantir que todos os serviços contratados sejam executados conforme as condições estabelecidas no contrato e no Termo de Referência, zelando pela qualidade e eficiência.

8.10 - Encaminhar à Contratante a Nota Fiscal/Fatura acompanhada dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista, logo após a execução dos serviços, para fins de comprovação e liberação do pagamento.

8.11 - Solicitar autorização da Contratante para efetuar qualquer pagamento de despesas acessórias ou adicionais, conforme especificado neste Contrato.

8.12 - Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da prestação inadequada dos serviços contratados.

8.13 - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto deste Contrato, ficando a Contratante autorizada a executar judicialmente a empresa em caso de inadimplemento.

8.14 - Manter, durante a execução do contrato, um preposto indicado para representar a empresa perante a IQUEGO, sendo responsável pela solução de eventuais problemas relacionados à prestação dos serviços.

8.15 - Responder pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do objeto, sem que a inadimplência da Contratada em relação a tais encargos transfira à Contratante qualquer responsabilidade.

8.16 - Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menores de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, e nem permitir a utilização do trabalho de menores de dezoito anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.

8.17 - Possuir cadastro no Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) do Ministério do Turismo, conforme legislação vigente.

8.18 - Informar imediatamente à IQUEGO quaisquer mudanças no regime tributário da empresa ou alterações em informações relevantes para o contrato.

8.19 - Prestar os serviços de acordo com as especificações exigidas neste Termo de Referência e em consonância com a proposta comercial apresentada, assumindo total responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes de descumprimento de qualquer cláusula contratual.

8.20 - Garantir a aplicação de tarifas promocionais ou outras opções que ofereçam melhor custo-benefício no momento da solicitação dos serviços, informando a Contratante sobre tais oportunidades.

8.21 - Comunicar à Contratante, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, quaisquer fatores que possam impedir o cumprimento do prazo estabelecido para a entrega dos serviços.

8.22 - Disponibilizar um serviço de plantão 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolver problemas emergenciais relacionados à prestação dos serviços, prestando suporte contínuo à Contratante em situações de urgência.

8.23 - Responsabilizar-se por todas as despesas diretas e indiretas relacionadas à execução do contrato, tais como salários, transporte, alimentação, encargos sociais, fiscais, previdenciários e trabalhistas, isentando a Contratante de qualquer vínculo empregatício com seus empregados.

8.24 - Responder integralmente por quaisquer danos causados à Contratante ou a terceiros durante a execução do contrato, resultantes de atos dolosos ou culposos de seus empregados ou prepostos.

8.25 - Acompanhar o andamento de processos, a emissão de Ordens de Fornecimento e demais documentos relacionados à execução contratual, garantindo o cumprimento de todas as obrigações previstas.

8.26 - Estar em conformidade com a legislação vigente e com as exigências legais e regulamentares aplicáveis à prestação dos serviços.

#### **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

9.1 - Emitir o Termo de Compromisso correspondente, com todas as informações necessárias para a correta execução/prestação dos serviços contratados, em favor da Contratada.

9.2 - Disponibilizar à Contratada todas as informações necessárias para a adequada execução dos serviços, garantindo que as demandas sejam claras e alinhadas com as especificações do Termo de Referência e Contrato.

9.3 - Comunicar formalmente à Contratada quaisquer fatos que possam afetar ou comprometer a execução dos serviços, garantindo transparência e boa comunicação durante todo o período contratual.

9.4 - Verificar e atestar que os serviços executados/prestados pela Contratada atendem a todas as especificações técnicas e de qualidade contidas neste Termo de Referência e seus anexos, realizando o recebimento provisório e definitivo conforme estabelecido.

9.5 - Anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução/prestação dos serviços, determinando as medidas necessárias para a regularização de faltas, deficiências ou quaisquer outras irregularidades que forem observadas.

9.6 - Notificar formalmente a Contratada, caso a execução dos serviços esteja em desconformidade com o Termo de Referência, para que sejam providenciadas as correções ou adequações necessárias, sem prejuízo das penalidades previstas.

9.7 - Efetuar o pagamento à Contratada, conforme as condições estabelecidas neste Contrato, após a verificação da conformidade dos serviços executados e do cumprimento das obrigações contratuais.

9.8 - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de um fiscal de contrato designado, garantindo que eventuais irregularidades sejam registradas e comunicadas às partes competentes para adoção das medidas cabíveis.

9.9 - Proporcionar todas as facilidades e informações necessárias à Contratada para que esta possa desempenhar suas atividades conforme as normas contratuais, e não permitir que serviços fora do escopo ou em desacordo com o Contrato sejam realizados.

9.10 - Receber os serviços prestados, cabendo ao fiscal designado pela Contratante realizar a conferência de sua conformidade com o contrato e emitir o Termo de Recebimento Provisório e, após verificação final, o Termo de Recebimento Definitivo.

9.11 - Não se responsabilizar por prejuízos de qualquer natureza causados por ação dos prepostos ou empregados da Contratada, sendo de responsabilidade exclusiva desta quaisquer danos ao patrimônio da Contratante ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços.

9.12 - Não responder por compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto contratado, bem como por quaisquer danos a terceiros causados pelos empregados, prepostos ou subordinados da Contratada.

9.13 - Providenciar a instauração de processo administrativo em caso de erro, vício ou qualquer irregularidade identificada na execução do contrato, visando apurar responsabilidades e promover as adequações contratuais necessárias.

9.14 - Registrar todas as ocorrências durante a execução dos serviços e adotar as medidas cabíveis para corrigir eventuais falhas ou irregularidades.

9.15 - Exigir da Contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no contrato e recusar qualquer serviço que não atenda às especificações estabelecidas, garantindo que os padrões de qualidade sejam cumpridos.

9.16 - Atestar o recebimento definitivo dos serviços, após verificar a conformidade e a conclusão dos mesmos, conforme previsto no Termo de Referência e no contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA CONTRATUAL**

10.1 - O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante acordo entre as partes, conforme disposto no art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA CONTRATUAL**

11.1 - A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, dentre as modalidades previstas no § 1º do art. 70 da Lei nº 13.303/2016.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

12.1 - O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados por Portaria, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato, observadas as disposições contidas no Decreto Estadual nº 10.216/2023.

12.2 - A gestão e fiscalização será realizada pelos(as) servidores(as) XXXXXX, designados(as) pela(s) Portaria(s) nº XXXXX.

12.3 - As atribuições do gestor(a) do contrato estão definidas no artigo 22 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.

12.4 - As atribuições do fiscal do contrato estão delimitadas pelos artigos 23, 24 e 25 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.

12.5 - A fiscalização por parte da IQUEGO não exclui e nem restringe a responsabilidade da Contratada na execução dos serviços.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. A Contratante pode aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 13.303/16 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos, às empresas ou profissionais que com ela negociem e contratem, pela prática de atos ilícitos ou atos que causem ou tenham potencial de causar prejuízos à Contratante.

13.2. De acordo com a gravidade do ato praticado, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, a aplicação das seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa moratória;

III - multa compensatória;

IV - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a IQUEGO e suspensão e impedimento de inscrição cadastral, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

V - impedimento de Licitar e Contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, e Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, conforme previsto no Decreto Estadual nº 10.247/2023.

13.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

13.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

13.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

13.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.3.4. Os danos que dela provierem para a Contratante.

13.4. A inexecução parcial ou total do contrato poderá implicar sua rescisão, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

13.4.1. no caso de inexecução parcial, multa nunca inferior a 10% ou superior a 20% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

13.4.2. no caso de inexecução total, multa nunca inferior a 20% ou superior a 30% sobre o valor do contrato;

13.5. As multas serão descontadas, dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

13.6. As sanções previstas nos itens 13.2 poderão ser aplicadas concomitantemente com as do item 13.4 e seus subitens.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

14.1 - A Contratada não poderá subcontratar, ficando, o vínculo contratual adstrito somente a Contratante e a Contratada, respondendo a Contratada por todos os danos causados na execução do objeto do contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÃO E REAJUSTE**

15.1 - As alterações do Contrato, decorrentes de acréscimos ou supressões, poderão ocorrer por acordo entre as partes, nos termos do Art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, sempre precedidas da indispensável justificativa técnica, mediante Termo Aditivo.

15.2 - É vedada a celebração de Aditivos, decorrentes de eventos supervenientes inseridos na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da Contratada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

16.1 - Poderá ser admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da administração à continuidade do Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO**

17.1 - A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei, reconhecidos os direitos da contratante

17.2 - A Contratante reserva-se o direito de rescindir o Contrato ou Instrumento equivalente, de pleno direito, independentemente de interpelação judicial, sem que caiba à contratada o direito a indenização de qualquer espécie, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa no prazo de 10 (dez) dias, nos casos enumerados abaixo, dentre outros previstos no instrumento convocatório:

17.2.1 - O não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

17.2.2 - Subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da Contratada com outrem, sem justa causa e prévia comunicação a Contratante;

17.2.3 - Comprovado cometimento reiterado de faltas na execução do objeto;

17.2.4 - Razões de interesse público de alta relevância, desde que evidenciados os princípios administrativos dispostos no caput do art. 37 da Constituição Federal, justificadas e determinadas pelo Diretor Presidente em processo administrativo;

17.2.5 - Pelo desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como seus superiores;

17.3 - Judicial, nos termos da legislação.

17.4 - Poderá haver a rescisão amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a IQUEGO.

17.5 - A rescisão deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

17.6 - Quando a rescisão ocorrer, sem que haja culpa da Contratada, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

18.1 - A Contratada se obriga, sob as penas previstas no Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, a legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro, assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da Contratante.

18.2 - A Contratada declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção.

18.3 - A Contratada declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e (iv) sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

18.4 - A Contratada declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a Contratante e/ou seus negócios.

18.5 - A Contratada declara que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

18.6 - A Contratada se obriga a notificar prontamente, por escrito, à Contratante a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e/ou neste Termo de Referência e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção.

18.7 - O não cumprimento pela Contratada das leis anticorrupção e/ou do disposto neste Contrato, será considerado uma infração grave ao Contrato e conferirá à Contratante o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a Contratada responsável por eventuais perdas e danos.

18.8 - A Contratada se obriga a cumprir e fazer respeitar o código de Conduta da Contratante, o qual declara conhecer, em especial nas questões relacionadas ao sigilo das informações relativas ao presente Contrato e tratar como matéria sigilosa todos os assuntos de interesse da Contratante que, direta ou indiretamente, tenha ou vier a ter conhecimento, obrigando-se a deles não utilizar em benefício próprio ou divulgar, de forma a não permitir ou deixar que qualquer pessoa deles se utilize, sob pena de rescisão do presente Contrato, de pleno direito. O Código de Conduta deve ser solicitado pela Contratada à Contratante.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – MATRIZ DE RISCOS**

19.1 - A MATRIZ DE RISCOS é a cláusula contratual definidora dos riscos e das responsabilidades entre a Contratante e a Contratada e caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro na execução do Contrato, em termo de ônus financeiros decorrentes de eventos supervenientes à contratação.

19.2 - A Contratada é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste, conforme hipóteses não-exaustivas elencadas na MATRIZ DE RISCOS.

19.3 - A Contratada não é responsável pelos riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste quando estes competirem à Contratante, conforme estabelecido na MATRIZ DE RISCOS.



19.4 - A MATRIZ DE RISCOS constante no anexo II do Termo de Referência constitui peça integrante do Contrato, independente de transcrição.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA VIGÉSIMA – DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONTRATADA**

20.1 - Para garantir que a contratada atenda plenamente às exigências estabelecidas no Contrato e Termo de Referência e que os serviços sejam prestados com a qualidade esperada, a Contratante utilizará indicadores de desempenho específicos. Estes indicadores são fundamentais para o monitoramento contínuo e a avaliação da eficiência, conformidade e qualidade dos serviços prestados.

20.2 - Os indicadores de desempenho detalhados a seguir serão aplicados ao longo da execução contratual, e as medições periódicas permitirão à Contratante avaliar o cumprimento das obrigações contratuais e o alinhamento com as melhores práticas de governança, compliance e sustentabilidade.

20.2.1 - Pontualidade e Flexibilidade no Atendimento:

a) **Descrição:** Avaliará a capacidade da contratada de emitir, alterar e cancelar passagens e hospedagens dentro dos prazos estipulados, além de sua flexibilidade em atender a solicitações emergenciais;

b) **Indicador:** Percentual de solicitações atendidas dentro dos prazos estabelecidos (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Mensal.

20.2.2 - Qualidade dos Serviços de Hospedagem e Translados:

a) **Descrição:** Feedback dos colaboradores da IQUEGO sobre a qualidade das hospedagens e serviços de traslado contratados;

b) **Indicador:** Percentual de satisfação dos usuários em relação à qualidade das hospedagens e translados (meta mínima de 90% de satisfação);

c) **Frequência de Medição:** Após cada utilização dos serviços.

20.2.3 - Conformidade com Cláusulas Contratuais:

a) **Descrição:** Mede a aderência rigorosa às cláusulas contratuais, incluindo prazos, escopo e qualidade dos serviços;

b) **Indicador:** Percentual de conformidade com os termos contratuais (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Trimestral.

20.2.4 - Índice de Retrabalho:

a) **Descrição:** Avalia a quantidade de serviços que precisaram ser refeitos ou ajustados devido a falhas ou inconformidades;

b) **Indicador:** Percentual de serviços com necessidade de retrabalho (meta máxima de 5%);

c) **Frequência de Medição:** Mensal.

20.2.5 - Taxa de Incidentes Críticos:

a) **Descrição:** Mede a frequência e gravidade dos incidentes críticos que impactam a execução dos serviços, como falhas graves no atendimento ou emergências não resolvidas a tempo;

b) **Indicador:** Número de incidentes críticos reportados (meta máxima de 2% incidentes a cada seis meses);

c) **Frequência de Medição:** Semestral.

20.2.6 - Conformidade com Políticas de Compliance:

a) **Descrição:** Avalia a aderência da contratada às políticas de compliance da IQUEGO, assegurando práticas de integridade e prevenção à corrupção;

b) **Indicador:** Percentual de conformidade com políticas de compliance (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Trimestral.

20.2.7 - Eficiência na Comunicação:

a) **Descrição:** Mede a clareza, rapidez e precisão da comunicação da contratada com a IQUEGO e seus colaboradores;

b) **Indicador:** Percentual de eficiência na comunicação (meta mínima de 100%).

c) **Frequência de Medição:** Após cada interação importante (solicitação, alteração ou cancelamento).

20.2.8 - Taxa de Denúncias e Reclamações:

a) **Descrição:** Avalia o número de denúncias ou reclamações feitas pelos colaboradores da IQUEGO em relação aos serviços prestados;

b) **Indicador:** Número de denúncias e reclamações por período (meta máxima de 2 denúncias/reclamações por trimestre);

c) **Frequência de Medição:** Trimestral.

20.2.9 - Índice de Transparência:

a) **Descrição:** Avalia o nível de transparência nas operações da contratada, incluindo a acessibilidade e clareza das informações prestadas;

b) **Indicador:** Percentual de cumprimento das exigências de transparência (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Semestral.

20.2.10 - Cumprimento de Políticas Anticorrupção:

a) **Descrição:** Mede a conformidade da contratada com as políticas anticorrupção da IQUEGO, assegurando que nenhuma prática ilícita esteja envolvida na execução do contrato;

b) **Indicador:** Percentual de conformidade com políticas anticorrupção (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Trimestral.

20.2.11 - Eficiência na Gestão de Riscos:

a) **Descrição:** Avalia a capacidade da contratada de identificar, monitorar e mitigar riscos associados à execução do contrato, conforme a matriz de riscos elaborada;

b) **Indicador:** Percentual de conformidade com o plano de gestão de riscos (meta mínima de 100%);

c) **Frequência de Medição:** Trimestral.

20.2.12 - Relatórios de Sustentabilidade

a) **Indicador:** Percentual de conformidade com o plano de gestão de riscos (meta mínima de 100%);

b) **Frequência de Medição:** Trimestral;

2.3 - Esses indicadores de desempenho são essenciais para garantir a prestação contínua de serviços de alta qualidade, alinhados com os princípios de governança corporativa, compliance e sustentabilidade. A contratada será periodicamente avaliada, e a continuidade do contrato estará condicionada à manutenção desses padrões de excelência.

#### CLÁUSULA DÉCIMA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1 - As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

21.2 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros.

21.3 - As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

E por estarem justas e contratadas, assinam o presente instrumento.

GOIANIA, aos XX dias do mês de XXXX de 20XX.



Documento assinado eletronicamente por **OSEAS JONAS DE OLIVEIRA, Assessor (a) Jurídico (a)**, em 14/04/2025, às 15:44, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **70018844** e o código CRC **4A15B246**.

ASSESSORIA JURÍDICA

AVENIDA ANHANGUERA 9827, S/C - Bairro IPIRANGA - GOIANIA - GO - CEP 74450-010 - (62)3235-2950.



Referência: Processo nº 202400055000827



SEI 70018844