



Termo de Referência

1. OBJETO

1.1. O objeto consiste no Registro de Preços para a eventual 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, pelo período de 12 (doze) meses.

1.2. Especificação do Objeto.

1.2.1. 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 translado para garantir o deslocamento adequado e seguro dos colaboradores em todas as ocasiões necessárias.

1.2.2. A fim de garantir a excelência operacional e a conformidade dos serviços prestados, as especificações técnicas descritas foram desenvolvidas de maneira abrangente, minuciosa e rigorosa. Tais especificações visam assegurar que cada elemento do serviço seja atendido com altos padrões de qualidade, promovendo a satisfação e a segurança dos colaboradores da IQUEGO, e, ao mesmo tempo, maximizando a eficiência e o controle sobre os recursos operacionais e financeiros da empresa. O intuito é garantir que a IQUEGO disponha de um serviço de agenciamento que permita não apenas a gestão eficiente de viagens, mas também a transparência e o monitoramento contínuo das operações, alinhando as atividades com os objetivos estratégicos e operacionais da instituição.

1.2.1. Sistema Informatizado de Gestão de Viagens Corporativas (Selfbooking).

1.2.1.1. 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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:

- Capacitar os funcionários para utilizar todas as funcionalidades do sistema, incluindo a realização de cotações, reservas, alterações e cancelamentos.
- Instruir sobre os procedimentos de monitoramento e controle de qualidade, capacitando os colaboradores a gerenciar e avaliar o desempenho dos serviços prestados pela contratada.
- 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.

1.2.1.1. 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 do serviços.

1.2.3. Central de Atendimento 24/7.

1.2.3.1. 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.
- b) 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.

1.2.4. Passagens Aéreas Nacionais.

1.2.4.1. 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.

1.2.5. Hospedagem Nacional,

1.2.5.1. 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.

1.2.6. Serviço de Translado (Transfer).

1.2.6.1. O serviço de translado 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 translado, 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.

1.2.7. Relatórios e Monitoramento.

1.2.7.1. 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 translado, 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.

1.2.8. Compliance e Governança.

1.2.8.1. 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.

2. JUSTIFICATIVAS

2.1. A necessidade de contratação dos serviços de agenciamento de viagens, hospedagem e translado para a IQUEGO decorre da crescente demanda operacional e estratégica da empresa, alinhada aos objetivos institucionais que visam garantir a presença ativa de seus colaboradores em eventos, treinamentos, reuniões estratégicas e missões técnicas em todo o território nacional. O volume de viagens registrado nos últimos 12 meses, somado às projeções de crescimento das atividades da IQUEGO, justifica a implementação de uma solução especializada que assegure a eficiência, agilidade e a conformidade das operações logísticas de deslocamento dos colaboradores.

2.2. Alinhamento Estratégico e Expansão Institucional.

2.2.1. A IQUEGO, como empresa de economia mista, tem como compromisso institucional a constante evolução de suas operações, o que requer a participação de seus colaboradores em eventos setoriais, seminários técnicos, reuniões estratégicas e treinamentos especializados. Esses deslocamentos são essenciais para o cumprimento das metas organizacionais, pois permitem que os colaboradores adquiram conhecimentos, troquem experiências e fortaleçam parcerias estratégicas, contribuindo para o avanço das atividades e para a inovação dos processos internos.

2.2.2. A contratação de uma empresa especializada em agenciamento de viagens se faz necessária para suportar essa expansão, proporcionando um serviço que assegure que todas as viagens sejam realizadas com agilidade, eficiência e conformidade às diretrizes de compliance e governança da IQUEGO. Além disso, a gestão centralizada e informatizada dos processos de agendamento e controle de viagens otimizará os recursos financeiros e humanos da empresa, garantindo que as operações sejam executadas de forma mais segura e transparente.

2.3. Dados Operacionais e Necessidade de Gestão Eficiente.

2.3.1. No período analisado, de setembro de 2023 a agosto de 2024, a IQUEGO registrou 22 viagens nacionais e 45 hospedagens relacionadas a atividades institucionais, como capacitação de colaboradores e participação em eventos estratégicos. Além disso, as projeções futuras indicam um aumento substancial dessas demandas, especialmente devido a novas iniciativas e projetos de expansão da atuação institucional. Tal crescimento reforça a necessidade de um serviço especializado que integre todas as etapas do processo de agenciamento de viagens, desde a cotação e reserva até a emissão e remarcação de passagens e hospedagens.

2.3.2. A centralização e automação dos processos por meio de um sistema informatizado (selfbooking) permitirá que a IQUEGO gerencie essas atividades de maneira mais eficiente, reduzindo o tempo de resposta e garantindo que as solicitações sejam tratadas com celeridade e precisão. Este sistema também possibilitará a obtenção de relatórios detalhados e indicadores de desempenho que irão apoiar a gestão e fiscalização do contrato, assegurando que os serviços sejam prestados conforme os padrões exigidos e com a máxima eficiência.

2.4. Compliance, Transparência e Governança Corporativa.

2.4.1. A contratação dos serviços de agenciamento de viagens, hospedagens e translado é também uma medida para assegurar que todas as operações logísticas da IQUEGO estejam em conformidade com as normativas vigentes, especialmente com a Lei nº 13.303/2016, que regulamenta as licitações e contratos das empresas públicas e sociedades de economia mista. A transparência nos processos de deslocamento e a conformidade com as políticas de compliance são elementos essenciais para a manutenção da integridade e da responsabilidade corporativa, alinhando-se às melhores práticas de governança.

2.4.2. Por meio da contratação de uma empresa especializada, será possível implementar um controle rigoroso sobre todos os aspectos relacionados às viagens, garantindo a conformidade documental e a prestação de contas de cada etapa do processo. O serviço permitirá também a gestão de riscos, identificando e mitigando potenciais falhas operacionais, financeiras e de compliance, que poderiam impactar negativamente a reputação e as finanças da IQUEGO.

2.5. Redução de Custos e Maximização do Custo-Benefício.

2.5.1. A contratação centralizada e informatizada do serviço de agenciamento de viagens visa também a redução de custos e a maximização do custo-benefício para a IQUEGO. Com a utilização de um sistema integrado e a contratação de um fornecedor especializado, espera-se obter condições comerciais mais vantajosas, como tarifas corporativas para passagens aéreas e hospedagens, além da possibilidade de negociações diretas com fornecedores que garantam a economicidade.

2.5.2. A economia de escala proporcionada pela centralização das demandas permitirá à IQUEGO acessar tarifas mais competitivas e condições exclusivas, otimizando os recursos públicos e garantindo que os investimentos sejam realizados com eficiência e racionalidade. Além disso, o monitoramento contínuo dos serviços contratados permitirá a identificação de oportunidades para ajustes e melhorias contínuas, alinhando o serviço contratado com os objetivos de eficiência e economia da administração pública.

2.6. Flexibilidade e Suporte Emergencial.

2.6.1. Dada a natureza dinâmica das operações da IQUEGO, a contratação de uma empresa que disponibilize um sistema informatizado e uma central de atendimento 24/7 é fundamental para garantir que todas as alterações e emergências sejam tratadas de forma ágil. Alterações de última hora, cancelamentos e imprevistos são comuns em ambientes corporativos e institucionais, e a capacidade de responder prontamente a esses desafios é essencial para evitar interrupções nas atividades e assegurar a continuidade operacional.

2.6.2. A estrutura de suporte emergencial proporcionada pela contratada permitirá que a IQUEGO minimize riscos e prejuízos associados a deslocamentos, oferecendo segurança e conforto aos colaboradores em todas as etapas da viagem, e garantindo que as missões institucionais sejam cumpridas com excelência.

2.7. Portanto, a necessidade da contratação dos serviços de agenciamento de viagens, hospedagens e translado é amplamente justificada pela crescente demanda operacional da IQUEGO, pela necessidade de assegurar a conformidade com as normativas vigentes e pelos benefícios associados à centralização e automação dos processos. A contratação visa garantir eficiência, transparência e economicidade, alinhando-se às metas institucionais e ao compromisso da IQUEGO com a governança responsável e a otimização dos recursos públicos.

2.8. Justificativa para o Não Parcelamento da Contratação.

2.8.1. A decisão de não parcelar a contratação dos serviços de agenciamento de viagens, hospedagens e translado pela IQUEGO está fundamentada em uma análise técnica e estratégica que demonstra a vantagem operacional, financeira e administrativa de centralizar os serviços em um único contrato. A seguir, são apresentados os principais fatores que justificam tecnicamente a contratação unificada e não parcelada, garantindo a otimização dos recursos e a maximização da eficiência operacional.

2.8.1.1. Integração e Sinergia Operacional.

2.8.1.1.1. O agenciamento de viagens é uma atividade complexa que envolve várias etapas interdependentes, como cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, além da gestão de hospedagens e serviços de translado. Ao contratar todos esses serviços de forma unificada, a IQUEGO assegura que todas as operações sejam geridas de maneira integrada e sinérgica, permitindo que as diferentes etapas sejam coordenadas por uma única empresa responsável por todos os processos.

2.8.1.1.2. Essa integração é fundamental para garantir que os serviços sejam prestados de forma eficiente, evitando falhas de comunicação entre diferentes fornecedores e minimizando riscos operacionais que poderiam surgir caso os serviços fossem fragmentados. Além disso, a gestão centralizada permite um controle mais rigoroso e eficaz, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a qualidade do atendimento aos colaboradores da IQUEGO.

2.8.1.2. Maximização da Economicidade e Vantagem Financeira.

2.8.1.2.1. A contratação de serviços de agenciamento de viagens de forma não parcelada possibilita à IQUEGO economias significativas, aproveitando a economia de escala resultante da concentração de demanda em um único fornecedor. Quando a demanda é unificada, a IQUEGO tem maior poder de barganha para negociar tarifas corporativas e condições comerciais vantajosas tanto para passagens aéreas quanto para hospedagens e serviços de translado, o que seria inviável se as contratações fossem realizadas separadamente.

2.8.1.2.2. Além disso, a simplificação dos processos de auditoria e controle financeiro decorrente de um contrato unificado reduz significativamente os custos administrativos, permitindo um acompanhamento mais eficiente das despesas e um controle mais preciso do fluxo financeiro. O não parcelamento evita a duplicidade de processos e a necessidade de monitorar múltiplos contratos, resultando em maior transparência e clareza na gestão dos recursos públicos.

2.8.1.3. Garantia de Conformidade e Governança.

2.8.1.3.1. A centralização dos serviços de agenciamento em um único contrato é essencial para assegurar que todas as operações estejam em conformidade com as normativas legais e com as políticas internas de compliance e governança

corporativa da IQUEGO. Um contrato unificado permite um monitoramento centralizado e sistemático, facilitando as auditorias e o acompanhamento da conformidade de cada etapa do processo.

2.8.1.3.2. A estrutura contratual integrada também possibilita a aplicação uniforme de políticas anticorrupção, de sustentabilidade e de governança corporativa, garantindo que todos os serviços sejam prestados em alinhamento com as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.303/2016 e pelos regulamentos internos da IQUEGO. Fragmentar esses serviços em contratos distintos dificultaria a aplicação consistente dessas políticas, aumentando o risco de desconformidades e falhas operacionais.

2.8.1.4. Eficiência na Comunicação e Suporte Emergencial.

2.8.1.4.1. Ao unificar os serviços de agenciamento de viagens, a IQUEGO assegura que todos os processos de comunicação e suporte emergencial sejam coordenados por uma única empresa, facilitando o atendimento rápido e eficiente em situações de emergência ou alterações de última hora. Em um cenário de contratação fragmentada, haveria risco de inconsistências e atrasos na comunicação, uma vez que diferentes fornecedores estariam envolvidos em partes separadas do processo, como passagens aéreas e translados, por exemplo.

2.8.1.4.2. A centralização permite a implementação de uma central de atendimento única, operando 24/7, com total conhecimento e controle sobre todas as etapas das viagens corporativas, garantindo que o suporte emergencial seja oferecido de maneira ágil e eficaz. Essa uniformidade no atendimento é crucial para assegurar que os colaboradores da IQUEGO recebam o suporte necessário em tempo hábil, minimizando impactos e riscos.

2.8.1.5. Alinhamento com as Metas Estratégicas e Sustentabilidade.

2.8.1.5.1. A contratação unificada dos serviços de agenciamento de viagens permite que a IQUEGO implemente, de forma mais eficaz, políticas de sustentabilidade e práticas corporativas alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa. A coordenação centralizada dos serviços facilita o monitoramento de práticas sustentáveis, como o uso de transportes com baixa emissão de carbono e a contratação de hotéis certificados ambientalmente.

2.8.1.5.2. A gestão de todas essas práticas por meio de um único fornecedor possibilita que a IQUEGO alcance metas de sustentabilidade com maior facilidade e controle, o que seria mais complexo se o serviço fosse fragmentado entre diversos fornecedores. A centralização garante, assim, que todas as operações sejam monitoradas e adaptadas para atender às diretrizes sustentáveis, alinhando as ações operacionais aos objetivos institucionais.

2.8.2. Diante da análise técnica apresentada, conclui-se que o não parcelamento da contratação dos serviços de agenciamento de viagens é a melhor estratégia para a IQUEGO, proporcionando sinergia operacional, vantagem financeira, conformidade legal e alinhamento estratégico. A centralização dos serviços em um contrato único garante eficiência, transparência e otimização dos recursos, assegurando que as operações logísticas de deslocamento da IQUEGO sejam realizadas com excelência, minimizando riscos e maximizando os benefícios para a instituição.

2.9. Da adoção do Registro de Preços.

2.9.1. A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) pela IQUEGO para a contratação de serviços de agenciamento de viagens justifica-se pela necessidade de garantir flexibilidade, eficiência e tempestividade no atendimento das demandas variáveis da empresa, em consonância com os incisos I, II e V do art. 3º do Decreto nº 11.462/2023.

a) De acordo com os registros operacionais da IQUEGO, no período de setembro de 2023 a agosto de 2024, foram realizadas 22 viagens nacionais e 45 hospedagens, evidenciando a recorrência dos deslocamentos institucionais.

b) As atividades que demandam esses serviços (participação em eventos técnicos, treinamentos, missões técnicas e reuniões com órgãos de governo) não seguem um calendário fixo, o que impede a definição prévia e precisa do quantitativo.

c) A contratação ocorre de forma parcelada e sob demanda, exigindo flexibilidade para atendimento imediato, o que se alinha ao previsto no inciso II.

d) A IQUEGO encontra-se em expansão institucional, com previsão de aumento do número de viagens para 2025, reforçando a necessidade de contratações frequentes e não programadas.

2.9.2. Diante disso, o SRP configura-se como o instrumento mais adequado para assegurar a contratação tempestiva e eficiente, atendendo à natureza dinâmica do objeto e às peculiaridades da demanda institucional da IQUEGO.

2.10. Da Natureza Comum do Objeto.

2.10.1. Os serviços de agenciamento de viagens, hospedagens e translados, tal como especificados neste Termo de Referência, enquadram-se na categoria de serviços comuns, conforme previsto no art. 32, inciso IV, da Lei nº 13.303/2016, por serem ofertados amplamente no mercado, com características padronizáveis e parâmetros objetivos de desempenho e qualidade.

2.10.2. As atividades envolvidas, como cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens e hospedagens, além do translado de pessoas, podem ser claramente definidas em edital, com base em especificações técnicas usuais no setor, não exigindo soluções individualizadas ou com alto grau de complexidade técnica.

2.10.3. Além disso, as soluções ofertadas pelas agências de viagens apresentam elevado grau de padronização operacional, com fluxos bem definidos para os procedimentos de emissão, alteração, cancelamento e reembolso, sendo compatíveis com as práticas de mercado e com os sistemas informatizados utilizados pela Administração Pública, como o selfbooking, o que reforça sua caracterização como serviço comum.

2.10.4. Dessa forma, justifica-se a adoção da modalidade Pregão Eletrônico, tipo maior desconto, como meio adequado para garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade, impessoalidade e isonomia.

3. FORMA DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. A contratada deverá fornecer os serviços conforme detalhado neste Termo de Referência.

3.2. 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 IQUEGO. O serviço de agenciamento deverá garantir a emissão, alteração, remarcação, cancelamento e reembolso dos bilhetes, de acordo com as normas deste Termo de Referência.

3.3. 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.

3.4. A contratada deverá providenciar a reserva e emissão de passagens no mesmo dia em que receber a solicitação emitida pela IQUEGO, garantindo a execução conforme os prazos estabelecidos.

3.5. 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.

3.6. 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 IQUEGO.

3.7. 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.

3.8. Nos casos em que a IQUEGO 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.

3.9. A contratada deverá fornecer vouchers de hospedagem, tanto para hotéis nacionais quanto internacionais, conforme solicitação da IQUEGO, garantindo que todas as reservas sejam realizadas de forma rápida e eficaz.

3.10. O serviço de hospedagem deverá incluir: reserva, emissão, alteração, remarcação e cancelamento, sempre que solicitado pela IQUEGO, assegurando que as condições pactuadas sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.

3.11. 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 IQUEGO.

3.12. 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.

3.13. 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 IQUEGO.

3.14. Sempre que necessário, a contratada deverá fornecer orientações antecipadas sobre o check-in e outras informações importantes para garantir que os colaboradores da IQUEGO estejam devidamente preparados para a estadia.

3.15. Nos casos em que a IQUEGO 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.

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

3.17. A contratada deverá disponibilizar um sistema informatizado de gestão de viagens corporativas (selfbooking), que permita à IQUEGO 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.

3.18. A contratada deverá apresentar à IQUEGO 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.

3.19. 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.

3.20. 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.

4. PLANILHA DE QUANTITATIVO E PREÇO ESTIMADO

ITEM	DESCRÍÇÃO	QUANT. ESTIMADA	PREÇO ESTIMADO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL ESTIMADO	PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES	% (PERCENTUAL) DE DESCONTO SOBRE O VOLUME DE VENDAS (VALOR TOTAL)

1	Passagem Aérea Nacional	85	R\$ 2.900,00	R\$ 246.500,00	R\$ 543.500,00	6,69%
2	Passagem Aérea Internacional	30	R\$ 4.650,00	R\$ 139.500,00		
3	Hospedagem Nacional	100	R\$ 800,00	R\$ 80.000,00		
4	Hospedagem Internacional	30	R\$ 1.625,00	R\$ 48.750,00		
5	Translado	230	R\$ 125,00	R\$ 28.750,00		

4.1. O preço estimado foi elaborado pela Assessoria de Compras Governamentais, conforme mapa de cotações nº 100/2024-ACG.

4.2. A disputa será conduzida com base no critério de maior desconto percentual aplicado sobre o valor total estimado do volume de compras, fixado em R\$ 543.500,00 (Quinhentos e Quarenta e Três Mil e Quinhentos Reais), incluindo todos os custos diretos e indiretos requeridos para a prestação dos serviços, incluídos descontos, honorários e outros. O objetivo é selecionar a proposta que ofereça o maior percentual de desconto sobre este valor, assegurando a maximização da economicidade e a otimização dos recursos públicos. O desconto percentual será aplicado diretamente sobre o montante estimado, contemplando todas as etapas e serviços previstos no escopo contratual, incluindo passagens aéreas, hospedagens e translados, conforme especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

4.3. O preço das passagens aéreas, bem como do seguro de assistência em viagem internacional a ser cobrado pela Contratada, deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas e seguradoras, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores.

4.4. Os valores relativos a despesas com emissão de voucher de hospedagem e passagens aéreas nacionais e internacionais, acima, por se tratar de estimativas não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros à Contratante, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados com valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da Contratante, sem que isso justifique qualquer indenização à Contratada.

4.5. Ressalta-se que o valor definido será usado conforme a demanda da IQUEGO, durante a vigência do contrato a ser celebrado com a licitante vencedora.

4.6. A prestação de serviços deverá ser entregue em estrita conformidade com as descrição técnica feita neste Termo de Referência.

4.7. Nos preços propostos, para a prestação de serviços, considerar-se-ão incluídos todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, fretes, seguros, transporte, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento objeto deste Termo de Referência, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da Contratada.

5. 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 circunstaciado, 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 translado.

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.

6. 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 Termo de Referência.

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. Os valores dos serviços poderão ser reajustados de acordo com os índices previstos em lei ou no contrato, observada a periodicidade mínima legal para a aplicação de reajustes, que será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.11. A IQUEGO 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.

6.12. A inadimplência da CONTRATADA quanto aos seus encargos não transfere à CODEGO a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste TR.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. 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 Termo de Referência.

7.5. 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.

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

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

7.8. 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.

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

7.10. 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.

7.11. Solicitar autorização da Contratante para efetuar qualquer pagamento de despesas acessórias ou adicionais, conforme especificado neste Termo de Referência.

7.12. 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.

7.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto deste Termo de Referência, ficando a IQUEGO autorizada a executar judicialmente a empresa em caso de inadimplemento.

7.14. 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.

7.15. 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 IQUEGO qualquer responsabilidade.

7.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menores de dezesseis 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.

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

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

7.19. 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.

7.20. 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.

7.21. 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.

7.22. 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 IQUEGO em situações de urgência.

7.23. 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 IQUEGO de qualquer vínculo empregatício com seus empregados.

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

7.25. 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.

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

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. Efetuar o pagamento à Contratada, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência, após a verificação da conformidade dos serviços executados e do cumprimento das obrigações contratuais.

8.8. 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.

8.9. 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 Termo de Referência sejam realizados.

8.10. Receber os serviços prestados, cabendo ao fiscal designado pela IQUEGO 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.

8.11. 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 IQUEGO ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços.

8.12. 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.

8.13. 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.

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

8.15. 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.

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

8.17. Em caso de indícios de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias ou FGTS pela Contratada, o gestor do contrato deverá oficiar aos órgãos competentes, como o Ministério da Previdência Social e a Receita Federal, ou ao Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o caso, comunicando tais fatos.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. 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.

10. GARANTIA CONTRATUAL

10.1. 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.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. A vencedora do certame deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, que comprove(m) que sua empresa tenha fornecido ou esteja fornecendo os materiais/produtos compatíveis com o objeto deste TR, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado. O(s) atestado (s) apresentado(s) poderá (ão) ser diligenciado(s) pelo Assessoria de Compras Governamentais da IQUEGO.

12. 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.

13. 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 IQUEGO.

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 Liciar 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.

14. GARANTIA LEGAL

14.1. A Contratada deverá oferecer garantia legal conforme Código de Defesa do Consumidor – CDC.

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. O critério de julgamento para a presente licitação será o de maior percentual de desconto sobre o valor total estimado do volume de vendas, conforme estabelecido no art. 11 do Decreto nº 11.462/2023.

15.1.1. Esse critério garante que a empresa contratada oferecerá as melhores condições financeiras para a IQUEGO, proporcionando economia e otimização dos recursos públicos. O julgamento será realizado considerando o percentual de desconto aplicado ao valor estimado de R\$ 543.500,00 (Quinhentos e Quarenta e Três Mil e Quinhentos Reais), correspondente à demanda prevista para os serviços de agenciamento de passagens aéreas, hospedagens e translados.

15.1.2. A proposta vencedora será aquela que apresentar o maior percentual de desconto sobre o volume de compras, assegurando, assim, a contratação mais vantajosa para a IQUEGO, em conformidade com os princípios de economicidade e eficiência que norteiam a gestão pública. O desconto deverá incidir diretamente sobre o valor total das passagens, hospedagens e translados a serem contratados, sem comprometer a qualidade e a tempestividade dos serviços prestados.

15.2. Este formato de julgamento permite à IQUEGO obter o melhor custo-benefício, garantindo a prestação dos serviços com excelência e ao menor custo possível.

16. POSSIBILIDADE DE ADERÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS

16.1. Conforme disposto nos artigos 31 e 32 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, será permitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos e entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal, na condição de carona, desde que observados os limites e condições estabelecidos pelo Decreto.

16.2. A adesão desses órgãos poderá ocorrer durante a vigência da Ata, mediante a apresentação de justificativa de vantagem da adesão e a compatibilidade dos valores registrados com os praticados no mercado. A adesão dependerá de consulta e aceitação prévias do órgão gerenciador e do fornecedor.

16.3. As aquisições ou contratações adicionais por parte dos órgãos caronas não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% dos quantitativos dos itens registrados na Ata para a IQUEGO e outros órgãos participantes. Além disso, o quantitativo total decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, o dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para a IQUEGO e demais órgãos participantes, conforme estabelecido no Decreto.

16.4. Essa possibilidade de adesão visa promover maior eficiência e economicidade, permitindo que outras entidades públicas se beneficiem das condições vantajosas alcançadas no processo licitatório, otimizando os recursos públicos e facilitando a gestão das aquisições e contratações por meio do Sistema de Registro de Preços.

17. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE PREÇO

17.1. Conforme o disposto nos artigos 25 e 26 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, a Ata de Registro de Preços poderá prever a alteração ou atualização dos preços registrados em função de circunstâncias que refletem variações no mercado ou fatores externos que influenciem os custos dos bens ou serviços contratados.

17.2. As alterações ou atualizações de preço seguirão as seguintes diretrizes:

17.2.1. Redução dos preços praticados no mercado: Caso o preço registrado na Ata se torne superior aos preços praticados no mercado, a Contratante poderá convocar a Contratada para negociar uma redução do preço registrado. Se a Contratada não aceitar a redução, será liberada do compromisso, sem aplicação de penalidades, e a Contratante poderá convocar os fornecedores do cadastro de reserva para verificar se aceitam as condições ajustadas.

17.2.2. Elevação de custos: Em situações de elevação comprovada dos custos dos serviços ou bens registrados, como em casos de força maior, alteração tributária, ou fatos supervenientes, a Contratada poderá solicitar a atualização dos preços registrados, mediante apresentação de documentação que comprove a necessidade de ajuste. Se aceita a justificativa, a Contratante procederá com a atualização dos preços, garantindo a viabilidade da continuidade dos serviços.

17.2.3. Previsão contratual de reajustes ou repactuações: Caso o edital ou o contrato preveja a possibilidade de reajustes ou repactuações, os preços poderão ser ajustados conforme os índices e parâmetros de mercado definidos no processo licitatório, observando-se o período de vigência da Ata de Registro de Preços.

18. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. Conforme o art. 22 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, a vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à sua publicação e homologação.

18.2. A vigência da Ata poderá ser prorrogada por igual período (mais 12 meses), desde que seja comprovado que o preço registrado continua vantajoso para a IQUEGO e que a prorrogação atende aos interesses da IQUEGO.

18.3. Durante o período de vigência da Ata, os serviços registrados poderão ser contratados conforme a demanda, respeitando os quantitativos e valores pactuados, de forma a garantir a continuidade das atividades e o cumprimento dos objetivos estratégicos da IQUEGO.

18.4. A prorrogação, quando necessária, será formalizada por meio de aditivo, observadas as condições previamente estabelecidas no edital e nos termos do contrato, garantindo a manutenção das condições econômicas e operacionais acordadas.

19. CRITÉRIOS DE DESCLASSIFICAÇÃO OU CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

19.1. Conforme os artigos 28 e 29 do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, devem ser observados os seguintes critérios para a desclassificação ou cancelamento do registro de preços da empresa contratada, caso ocorra descumprimento das obrigações pactuadas:

19.1.1. Descumprimento das condições contratuais: O registro do fornecedor será cancelado caso haja descumprimento das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços, como atrasos injustificados na entrega dos serviços, não conformidade com a especificação dos serviços contratados ou falhas recorrentes no cumprimento das cláusulas contratuais.

19.1.2. Recusa de emissão de nota de empenho ou instrumento equivalente: O fornecedor poderá ser desclassificado se não retirar a nota de empenho ou documento equivalente no prazo estipulado pela Administração, sem apresentar justificativa razoável.

19.1.3. Não aceitação de redução de preço: Se, em caso de queda dos preços de mercado, o fornecedor não aceitar reduzir o preço registrado ao valor praticado, será liberado do compromisso e o registro de preços poderá ser cancelado.

19.1.4. Sanções administrativas: O fornecedor estará sujeito a sanções, incluindo a desclassificação, se sofrer penalidades previstas no item 13 deste Termo de Referência.

20. CLAUSULA ARBITRAL

20.1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

20.2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

20.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

20.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

20.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

20.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

20.7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

20.8. 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.

21. DA POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

21.1. 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.

21.2. 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.

21.3. 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.

21.4. 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.

21.5. 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.

21.6. 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;

21.7. O não cumprimento pela CONTRATADA das leis anticorrupção e/ou do disposto neste Termo de Referência, 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.

21.8. 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.

22. GESTÃO DE RISCOS

22.1. Em conformidade com as boas práticas de governança e compliance da IQUEGO, e em alinhamento com as diretrizes estabelecidas pela Política de Gestão de Riscos, este Termo de Referência incorpora medidas robustas de gestão de riscos, que visam identificar, avaliar, monitorar e mitigar os principais riscos associados à execução do serviço de agenciamento de passagens, hospedagens e translado.

22.2. A matriz de riscos (**evento 66038118**) servirá como base para a execução do contrato, abrangendo as categorias de riscos estratégicos, de conformidade, financeiros, operacionais, ambientais, de tecnologia da informação, de recursos humanos e de combate à corrupção. A seguir, detalham-se as diretrizes para a gestão desses riscos durante a vigência do contrato:

22.2.1 Identificação e Avaliação de Riscos.

22.2.1.1 Os riscos foram previamente identificados e categorizados conforme a matriz de riscos da IQUEGO, considerando:

- **Riscos Estratégicos:** relacionados à execução do planejamento estratégico da IQUEGO e ao cumprimento de metas institucionais.

- **Riscos de Conformidade:** relativos à não conformidade com normativas e regulamentações legais que regem a contratação pública e a prestação de serviços.
- **Riscos Operacionais:** que podem impactar a eficiência na prestação dos serviços de agenciamento, como falhas em sistemas, indisponibilidade de recursos ou problemas logísticos.
- **Riscos Ambientais:** relacionados aos impactos ambientais gerados pelos serviços de transporte e hospedagem contratados.
- **Riscos de Tecnologia da Informação:** que envolvem a segurança e a confiabilidade dos sistemas de gestão de viagens corporativas (selfbooking) fornecidos pela contratada.
- **Riscos de Recursos Humanos:** que se referem à capacidade da contratada em manter pessoal qualificado e adequado para a execução dos serviços.
- **Riscos Financeiros:** relacionados à gestão de caixa e aos custos envolvidos na execução do contrato.
- **Riscos de Combate à Corrupção:** vinculados à prevenção de fraudes e ao cumprimento de políticas anticorrupção.

22.2.2. Monitoramento e Mitigação de Riscos.

22.2.2.1. A contratada será responsável por implementar medidas de mitigação dos riscos associados à sua área de atuação, conforme descrito na matriz de riscos. As principais ações incluem:

- Garantia de conformidade com as cláusulas contratuais, normas legais e regulamentos vigentes.
- Implementação de práticas operacionais seguras, especialmente em situações emergenciais, como cancelamentos ou alterações de viagens.
- Adoção de tecnologias seguras e confiáveis para a gestão das viagens corporativas, garantindo a proteção de dados e a integridade das informações processadas.
- Compromisso com políticas de sustentabilidade e redução de impactos ambientais, conforme descrito nas condicionantes ambientais.

22.2.3. Relatórios de Gestão de Riscos.

22.2.3.1. A contratada deverá fornecer relatórios periódicos à IQUEGO, detalhando:

- Os principais incidentes ocorridos durante a prestação dos serviços.
- Medidas corretivas e preventivas adotadas para a mitigação de riscos.
- Avaliação de riscos emergentes que possam impactar a continuidade e a qualidade dos serviços.

22.2.4. Plano de Contingência.

22.2.4.1. A contratada deverá possuir um plano de contingência robusto, previamente aprovado pela IQUEGO, para situações de emergência ou crise, como:

- Falhas no sistema de gestão de viagens.
- Problemas logísticos que afetem o cumprimento dos prazos contratuais.
- Incidentes críticos que envolvam a segurança ou o bem-estar dos colaboradores da IQUEGO.

22.3. A gestão de riscos será uma atividade contínua ao longo de toda a execução contratual, com o objetivo de assegurar a integridade, eficiência e segurança dos serviços prestados, garantindo a plena aderência às boas práticas de governança e compliance estabelecidas pela IQUEGO.

23. INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

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

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

22.2.1. Pontualidade e Flexibilidade no Atendimento:

- **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.
- **Indicador:** Percentual de solicitações atendidas dentro dos prazos estabelecidos (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Mensal.

22.2.2. Qualidade dos Serviços de Hospedagem e Translados:

- **Descrição:** Feedback dos colaboradores da IQUEGO sobre a qualidade das hospedagens e serviços de translado contratados.
- **Indicador:** Percentual de satisfação dos usuários em relação à qualidade das hospedagens e translados (meta mínima de 90% de satisfação).
- **Frequência de Medição:** Após cada utilização dos serviços.

22.2.3. Conformidade com Cláusulas Contratuais:

- **Descrição:** Mede a aderência rigorosa às cláusulas contratuais, incluindo prazos, escopo e qualidade dos serviços.
- **Indicador:** Percentual de conformidade com os termos contratuais (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.

22.2.4. Índice de Retrabalho:

- **Descrição:** Avalia a quantidade de serviços que precisaram ser refeitos ou ajustados devido a falhas ou inconformidades.
- **Indicador:** Percentual de serviços com necessidade de retrabalho (meta máxima de 5%).
- **Frequência de Medição:** Mensal.

22.2.5. Taxa de Incidentes Críticos:

- **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.
- **Indicador:** Número de incidentes críticos reportados (meta máxima de 2% incidentes a cada seis meses).
- **Frequência de Medição:** Semestral.

22.2.6. Conformidade com Políticas de Compliance:

- **Descrição:** Avalia a aderência da contratada às políticas de compliance da IQUEGO, assegurando práticas de integridade e prevenção à corrupção.
- **Indicador:** Percentual de conformidade com políticas de compliance (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.

22.2.7. Eficiência na Comunicação:

- **Descrição:** Mede a clareza, rapidez e precisão da comunicação da contratada com a IQUEGO e seus colaboradores.
- **Indicador:** Percentual de eficiência na comunicação (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Após cada interação importante (solicitação, alteração ou cancelamento).

22.2.8. Taxa de Denúncias e Reclamações:

- **Descrição:** Avalia o número de denúncias ou reclamações feitas pelos colaboradores da IQUEGO em relação aos serviços prestados.
- **Indicador:** Número de denúncias e reclamações por período (meta máxima de 2 denúncias/reclamações por trimestre).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.

22.2.9. Índice de Transparência:

- **Descrição:** Avalia o nível de transparência nas operações da contratada, incluindo a acessibilidade e clareza das informações prestadas.
- **Indicador:** Percentual de cumprimento das exigências de transparência (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Semestral.

22.2.10. Cumprimento de Políticas Anticorrupção:

- **Descrição:** Mede a conformidade da contratada com as políticas anticorrupção da IQUEGO, assegurando que nenhuma prática ilícita esteja envolvida na execução do contrato.
- **Indicador:** Percentual de conformidade com políticas anticorrupção (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.

22.2.11. Eficiência na Gestão de Riscos

- **Descrição:** Avalia a capacidade da contratada de identificar, monitorar e mitigar riscos associados à execução do contrato, conforme a matriz de riscos elaborada.
- **Indicador:** Percentual de conformidade com o plano de gestão de riscos (meta mínima de 100%).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.

22.2.12. Relatórios de Sustentabilidade

- **Descrição:** Avalia a conformidade com as práticas de sustentabilidade, incluindo o uso de transportes sustentáveis, hotéis com certificação ambiental, e a redução de emissões de carbono.
- **Indicador:** Número de relatórios de sustentabilidade entregues e conformidade com as práticas estabelecidas (meta mínima de 4 relatórios anuais).
- **Frequência de Medição:** Trimestral.
-

22.3. 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.

23. ANEXOS

23.1. Estudo Técnico Preliminar ([evento 65934257](#));

23.2. Indicadores de Desempenho do Fornecedor ([evento 66036637](#));

23.3. Matriz de Riscos ([evento 66038118](#)).

GOIANIA, aos 14 dias do mês de abril de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **WENDERSON DE SOUSA, Gestor (a)**, em 15/04/2025, às 09:11, 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 informando o código verificador **73306238** e o código CRC **EBF7FB1A**.

GESTÃO DE CONTRATOS

AVENIDA ANHANGUERA Nº9827, , - Bairro BAIRRO IPIRANGA - GOIANIA - GO - CEP 74450-010 - (62)3235-2900.



Referência: Processo nº 202400055000827



SEI 73306238