



ESTADO DE GOIÁS
INDÚSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS IQUEGO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O objeto consiste no Registro de Preços, tipo maior taxa de desconto, modo de disputa aberto, para a eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagens internacionais, hospedagens nacionais e internacionais, e demais serviços conexos, sob demanda, pelo período de 12 (doze) meses.

2 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O serviço de agenciamento de viagens abrange a prestação de serviços que incluem: cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, seguro-viagem, além de serviços de hospedagem, visando garantir o deslocamento adequado e seguro dos colaboradores para o cumprimento de atividades relacionadas aos objetivos da Empresa. Tais deslocamentos são essenciais para assegurar a participação de diretores, servidores e demais agentes públicos em eventos como reuniões técnicas, solenidades, congressos, palestras, viagens de negócios, visitas institucionais, capacitações e demais ações externas necessárias ao pleno exercício das funções públicas.

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 padrão 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.

Os serviços serão executados sob demanda, conforme requisições formais da IQUEGO, não havendo garantia de quantitativo mínimo de contratações.

3 - JUSTIFICATIVAS DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A necessidade que originou esta demanda surgiu, sobretudo, em virtude da manifestação da contratada atual em não renovar o contrato ao fim de sua vigência (85914638), não podendo a Indústria Química do Estado de Goiás S/A – IQUEGO prescindir dessa prestação de serviços, tendo em vista a necessidade frequente de deslocamentos institucionais para cumprimento de atividades relacionadas aos objetivos da Empresa. Tais deslocamentos são essenciais para assegurar a participação de diretores, empregados públicos, membros de comissões, fiscais de contratos e demais colaboradores, para participação em reuniões técnicas, capacitações, visitas técnicas, auditorias, tratativas comerciais, eventos institucionais, inspeções regulatórias, diligências administrativas e demais compromissos de interesse da Administração.

A natureza dessas demandas caracteriza-se por:

- Imprevisibilidade quanto à frequência, destinos e datas, inviabilizando contratação com quantitativos fixos previamente determinados;
- Necessidade de agilidade operacional, especialmente em situações urgentes ou estratégicas;
- Exigência de gestão integrada dos serviços de viagem, com suporte para remarcações, cancelamentos, reembolsos e atendimento emergencial.

A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) mostra-se adequada, nos termos do art. 66 e seguintes da Lei nº 13.303/2016 e conforme disposições correlatas do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da IQUEGO, por se tratar de contratação com demanda variável e não contínua, cuja execução dependerá de necessidade futura e incerta, permitindo maior eficiência administrativa, racionalização de custos e melhor planejamento orçamentário.

Além disso, a contratação centralizada por meio de agência especializada proporciona:

- Padronização dos procedimentos de emissão e controle de viagens;
- Maior economicidade, mediante acesso a tarifas corporativas e melhores condições de negociação;
- Redução de custos operacionais internos, evitando que múltiplas unidades realizem contratações isoladas;
- Suporte técnico especializado, inclusive para viagens internacionais, seguros e exigências documentais;
- Mitigação de riscos administrativos e financeiros, especialmente quanto a cancelamentos, alterações e reembolsos.

A contratação também contribui para o cumprimento dos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e governança, aplicáveis às empresas estatais, conforme art. 31 da Lei nº 13.303/2016.

Ressalta-se que a ausência de contrato dessa natureza pode gerar:

- Contratações emergenciais com preços menos vantajosos;
- Fragmentação de despesas;
- Dificuldade de controle e rastreabilidade das despesas com deslocamento;
- Risco de descontinuidade em compromissos institucionais estratégicos.

O presente Termo de Referência está fundamentado no Estudo Técnico Preliminar nº 31/2026 - IQUEGO (87991521), constante do Processo SEI nº202600055000079, que analisou a necessidade de deslocamentos institucionais, as alternativas de solução (compra direta x agenciamento integrado), a viabilidade técnica e econômica, bem como o cenário de demanda histórica de viagens da IQUEGO.

Portanto, a contratação por meio de Registro de Preços é medida necessária e adequada para assegurar suporte logístico às atividades institucionais da IQUEGO, garantindo eficiência administrativa, controle, transparência e conformidade com a legislação aplicável às empresas públicas.

4 - JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

A decisão de parcelar ou não a contratação de serviços de agenciamento de viagens para a IQUEGO é um aspecto crucial que deve ser avaliado com base em critérios técnicos, econômicos e operacionais. O objetivo é garantir que a contratação seja estruturada de maneira a otimizar os recursos disponíveis, maximizar a

eficiência dos serviços e assegurar que a prestação ocorra de forma contínua e conforme as necessidades da empresa. Este tópico detalha os fundamentos técnicos e econômicos para a escolha da melhor abordagem, considerando as particularidades dos serviços a serem contratados.

Nos termos do art. 32 da Lei nº 13.303/2016, atentando-se aos princípios da eficiência, economicidade e interesse público, procedeu-se à análise acerca da possibilidade de parcelamento do objeto da contratação. Após avaliação técnica e operacional, concluiu-se que o parcelamento da solução não se mostra adequado nem vantajoso para a Administração, pelos motivos a seguir expostos.

Primeiramente, destaca-se que os serviços objeto da contratação possuem natureza integrada e complementar, envolvendo atividades de assessoria, cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas, bem como intermediação de hospedagens. Essas etapas compõem um fluxo operacional único e interdependente, no qual a execução de uma atividade depende diretamente da outra para garantir a efetiva realização das viagens institucionais.

Nesse contexto, eventual divisão do objeto em diferentes contratos ou fornecedores poderia comprometer a coordenação e a sincronização das etapas da viagem, aumentando significativamente o risco de inconsistências operacionais, atrasos, falhas na comunicação entre prestadores e dificuldades na solução de imprevistos, como alterações de voos, cancelamentos ou necessidade de reacomodação emergencial.

Adicionalmente, a solução proposta prevê a utilização de sistema informatizado de gestão de viagens corporativas, responsável por concentrar as solicitações, autorizações, reservas, emissões, relatórios e histórico das operações. A fragmentação do objeto inviabilizaria a utilização plena dessa ferramenta de gestão integrada, pois diferentes fornecedores tenderiam a operar sistemas distintos, prejudicando a rastreabilidade das informações, a padronização de procedimentos e o controle gerencial das despesas.

Sob o aspecto econômico, a contratação unificada também se mostra mais vantajosa. A centralização dos serviços em um único fornecedor amplia o poder de negociação da Administração, permitindo a obtenção de melhores condições comerciais, descontos corporativos e otimização de custos junto às companhias aéreas e redes hoteleiras. Caso os serviços fossem parcelados, o volume de contratação seria pulverizado entre diferentes fornecedores, reduzindo o potencial de negociação e podendo resultar em elevação do custo final das contratações.

Outro aspecto relevante refere-se à gestão administrativa e à fiscalização contratual. O parcelamento da solução implicaria na celebração e no acompanhamento de múltiplos contratos, aumentando a complexidade da gestão, a necessidade de controles paralelos, o volume de processos administrativos e o risco de divergências documentais ou contábeis. A contratação unificada, por sua vez, permite simplificação da gestão contratual, centralização das responsabilidades e maior eficiência no acompanhamento da execução do objeto.

Ressalta-se, ainda, que o mercado de agenciamento de viagens corporativas encontra-se amplamente estruturado para a prestação integrada de todos os serviços previstos no objeto, não havendo restrição competitiva decorrente da contratação em lote único. Ao contrário, a prática predominante no setor é justamente a oferta de soluções completas de gestão de viagens corporativas, o que demonstra a compatibilidade da solução proposta com a dinâmica do mercado.

Dessa forma, considerando a natureza interdependente dos serviços, a necessidade de integração sistêmica, a busca por maior eficiência operacional, a obtenção de melhores condições econômicas e a simplificação da gestão contratual, conclui-se que o parcelamento do objeto não é tecnicamente recomendável nem economicamente vantajoso, razão pela qual se justifica a adoção de contratação unificada da solução.

Assim, a decisão pelo não parcelamento do objeto revela-se plenamente alinhada aos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e interesse público que regem a Administração Pública, garantindo maior segurança operacional, melhor controle das despesas e maior qualidade na prestação dos serviços de gestão de viagens institucionais da IQUEGO.

4.1 - Análise do Escopo e Características dos Serviços Contratados

Os serviços de agenciamento de viagens para a IQUEGO compreendem múltiplas etapas, incluindo cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, seguro-viagem e reserva de hotéis. Devido à natureza integrada e interdependente dessas etapas, é essencial avaliar como a fragmentação ou parcelamento da contratação poderia impactar a execução e a qualidade dos serviços.

1) Interdependência dos Serviços: As passagens aéreas nacionais e internacionais, e hospedagens são serviços altamente interligados, onde a coordenação entre esses elementos é fundamental para garantir que todas as etapas da viagem sejam realizadas de maneira integrada e eficiente. Parcelar a contratação em diferentes lotes ou fornecedores poderia comprometer essa coordenação, resultando em falhas na integração dos serviços e possíveis inconsistências operacionais.

4.2 - Justificativas para a Não Fragmentação

Com base nas características técnicas dos serviços e na necessidade de garantir eficiência e controle, a justificativa para a contratação unificada é fundamentada nos seguintes pontos:

4.2.1 - Eficiência Operacional

A centralização dos serviços em um único contrato permite que a IQUEGO e a CONTRATADA gerenciem todas as etapas das viagens de forma integrada, facilitando a coordenação entre os diferentes elementos (passagens aéreas e hospedagens). Isso assegura que quaisquer alterações ou imprevistos sejam tratados de maneira rápida e eficaz, sem a necessidade de comunicação ou coordenação entre múltiplos fornecedores.

A integração dos serviços também permite que a CONTRATADA ofereça soluções mais rápidas e customizadas, aproveitando o uso de um sistema automatizado que centraliza as informações e as operações, promovendo agilidade e maior controle.

4.2.2 - Redução de Custos e Melhoria nas Condições Comerciais

A contratação unificada possibilita a negociação de pacotes completos e descontos corporativos com fornecedores, como companhias aéreas e redes hoteleiras, resultando em uma redução significativa nos custos operacionais. Quando os serviços são parcelados, essas negociações tendem a ser menos vantajosas, pois os volumes de compras são divididos, reduzindo o poder de barganha da empresa.

Além disso, a gestão de múltiplos contratos geraria custos administrativos adicionais para a IQUEGO, aumentando a complexidade no monitoramento, auditoria e faturamento dos serviços, o que não ocorre quando os serviços são unificados e geridos por um único fornecedor.

4.2.3 - Simplificação de Processos e Transparência

Dado o escopo dos serviços e a necessidade de manter a eficiência, controle, transparência e sustentabilidade, a não fragmentação da contratação dos serviços de agenciamento de viagens para a IQUEGO é tecnicamente justificada como a melhor alternativa. A centralização dos serviços em um único contrato oferece vantagens operacionais e econômicas claras, garantindo que a IQUEGO possa gerir suas atividades de forma ágil, eficiente e conforme os mais elevados padrões de governança e compliance, resultando em uma gestão otimizada e segura para suas operações logísticas e corporativas.

5 - JUSTIFICATIVA PARA A REALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO PELO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS (SRP)

A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais mostra-se medida adequada, vantajosa e juridicamente amparada, pelos fundamentos a seguir expostos.

Inicialmente, destaca-se que a natureza dos serviços de agenciamento de viagens caracteriza-se pela demanda variável, incerta e não previsível com exatidão, uma vez que as necessidades de deslocamento decorrem de agendas institucionais, participação em eventos, reuniões técnicas, capacitações e demais atividades

administrativas que surgem ao longo do exercício. Tal circunstância impede a definição prévia e precisa dos quantitativos a serem contratados, o que justifica a utilização do Sistema de Registro de Preços.

O SRP é especialmente recomendado quando há necessidade de contratações frequentes, com entregas parceladas e quantitativos estimados, dada a impossibilidade de definição exata do consumo futuro.

Além disso, a utilização do critério de julgamento pelo maior percentual de desconto sobre as tarifas aéreas praticadas pelas companhias e hospedagens, revela-se a forma mais vantajosa para a Administração, considerando que os valores das passagens sofrem variações constantes em razão de fatores mercadológicos (disponibilidade de assentos, sazonalidade, antecedência da compra, variação cambial no caso de passagens internacionais, entre outros).

Ao se registrar preços com base no maior desconto ofertado, garante-se:

- 1) Economicidade, com obtenção das melhores condições praticadas no mercado no momento da emissão;
- 2) Competitividade entre as empresas do ramo;
- 3) Transparência na formação dos preços;
- 4) Racionalização dos procedimentos administrativos, evitando sucessivas licitações para o mesmo objeto;
- 5) Agilidade nas emissões, remarcações e cancelamentos, essenciais ao atendimento das demandas institucionais.

Ressalta-se, ainda, que o objeto envolve prestação contínua de serviços especializados, incluindo assessoria, reservas, emissões, remarcações, cancelamentos e emissão de seguro viagem internacional, além do fornecimento de sistema informatizado de gestão de viagens corporativas. Tais características demandam padronização contratual e centralização da gestão, o que é plenamente compatível com o Sistema de Registro de Preços.

Ademais, o SRP permite maior flexibilidade orçamentária, uma vez que a contratação somente se concretiza mediante a emissão de ordem de fornecimento, conforme a necessidade e a disponibilidade de recursos, evitando-se o comprometimento integral prévio de dotação orçamentária.

Portanto, diante da natureza continuada e imprevisível da demanda, da necessidade de contratações frequentes e parceladas, da vantajosidade econômica decorrente do critério de maior taxa de desconto, da busca pela eficiência, economicidade e celeridade administrativa, conclui-se que a adoção do Sistema de Registro de Preços constitui a solução mais adequada e alinhada ao interesse público para a contratação pretendida.

6 - DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

6.1 - A contratação compreende a prestação de serviços de gestão integrada de viagens e hospedagens corporativas, incluindo:

Constitui objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de gestão integrada de viagens corporativas, sob demanda, contemplando o planejamento, organização, coordenação, execução e controle de deslocamentos nacionais e internacionais, pelo período de 12 (doze) meses.

6.2 - Escopo dos Serviços

6.2.1 - A prestação dos serviços compreenderá a gestão completa do ciclo de viagens e hospedagens corporativas, incluindo:

- Planejamento e assessoramento de viagens;
- Pesquisa de mercado e análise de melhores opções logísticas e financeiras;
- Intermediação para aquisição de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- Reserva de hospedagens no Brasil e no exterior;
- Suporte técnico-operacional integral durante todo o período da viagem.

6.2.2 - Diferentemente de um modelo meramente operacional, a contratada deverá atuar como parceira estratégica da IQUEGO, promovendo:

- Otimização de custos por meio de análise comparativa de tarifas;
- Aplicação de políticas corporativas de viagem;
- Monitoramento contínuo de indicadores de desempenho;
- Apoio na tomada de decisões relacionadas à mobilidade corporativa.

6.2.3 - Passagens Aéreas Nacionais e Internacionais

6.2.3.1 - O serviço de agenciamento de passagens aéreas nacionais e internacionais incluirá:

a) Cotação, reserva e emissão: Realização de cotações em tempo real para passagens aéreas, apresentando pelo menos três opções de companhias aéreas, priorizando:

- Menor tarifa disponível;
- Voos diretos ou com menor número de escala/conexões;
- Compatibilidade de horários com o compromisso institucional.
- Após à apresentação das cotações o fiscal do contrato irá fazer nova cotação para verificação da compatibilidade de preços e, caso encontre preços menores, a Contratada deverá ajustar a sua proposta.

b) Informar claramente:

- Regras tarifárias;
- Condições de cancelamento e remarcação;
- Franquia de bagagem;
- Taxas e encargos incidentes.

c) Remarcação e cancelamento: A contratada deverá garantir que alterações ou cancelamentos sejam processados com agilidade, respeitando o prazo de até 2 horas para hospedagem e para passagens aéreas nacionais e internacionais, imediatamente após a solicitação pelo fiscal de contrato, conforme necessidade da IQUEGO,.

d) 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.

e) Emitir bilhetes eletrônicos (e-ticket) com envio imediato ao fiscal do contrato.

6.2.4 - Hospedagem Nacional e Internacional

6.2.4.1 - 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 com o envio imediato ao Fiscal do Contrato.
- 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.

6.2.4.2 - A contratada deverá:

a) Apresentar, no mínimo, 03 (três) opções de hospedagem compatíveis com:

- Localidade do evento/atividade;
- Categoria adequada ao padrão corporativo;
- Melhor relação custo-benefício.

b) Informar:

- Valor da diária;
- Política de cancelamento;
- Inclusão ou não de café da manhã e demais serviços.

c) Garantir reserva confirmada e envio do voucher correspondente.

d) Após à apresentação das cotações o fiscal do contrato irá fazer nova cotação para verificação da compatibilidade de preços e, caso encontre preços menores, a Contratada deverá ajustar a sua proposta.

6.2.5 - Seguro-Viagem

6.2.5.1 - Quando solicitado, deverá ser providenciado seguro-viagem com cobertura compatível com o destino e exigências legais, incluindo, no mínimo:

- Assistência médica e hospitalar;
- Traslado médico;
- Repatriação sanitária;
- Seguro para extravio de bagagem.

6.2.6 - Relatórios e Monitoramento

6.2.6.1 - A contratada deverá fornecer relatórios mensais e trimestrais detalhados até o 5º dia útil de cada mês subsequente, 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, 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.
- e) A contratada deverá, também, dispor de equipe técnica qualificada, com conhecimento comprovado em sistemas de reservas, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, bem como na intermediação de hospedagens e serviços correlatos.
- f) A contratada deverá designar um consultor responsável pelo atendimento à IQUEGO.
- g) Realizar auditorias periódicas e apresentar relatórios de conformidade, assegurando que os serviços estejam sempre em alinhamento com as expectativas e exigências contratuais.
- h) Manter políticas anticorrupção e de compliance atualizadas, garantindo que todas as operações respeitem as legislações vigentes e as normativas internas da IQUEGO.

6.2.7 - Condições Gerais

- a) 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 nacional e internacional, 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.
- b) 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.
- c) Após a confirmação da reserva, que poderá ser por meio eletrônico (e-mail) ou por aplicativos de mensagens, a Contratada deverá entregar ao fiscal do contrato os bilhetes (e-tickets) e vouchers de hospedagem no prazo de até 2 (duas) horas.
- d) 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.
- e) Nos casos em que a IQUEGO necessitar remarcar ou cancelar determinado voo após a emissão do bilhete ou determinada hospedagem após a emissão do voucher, a contratada deverá providenciar a nova reserva ou remarcação conforme solicitado. Caso haja multas aplicadas pelas companhias aéreas ou pelos hotéis, a contratada deverá reembolsar o valor pago na fatura subsequente.
- f) Para solicitações emergenciais, a entrega deverá ocorrer no local indicado pela IQUEGO no ato da solicitação, respeitando os prazos máximo de até 2 (duas) horas.
- g) Todas as solicitações de passagens e/ou hospedagens serão analisadas pela IQUEGO e, somente após o deferimento da solicitação, a contratada deverá emitir os bilhetes ou vouchers correspondentes.
- h) 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.
- i) 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.
- j) A execução observará os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e governança previstos no art. 31 da Lei nº 13.303/2016.

6.3. Modelo de Atendimento

6.3.1 - Os serviços serão prestados por meio de atendimento consultivo especializado, com equipe dedicada, capacitada para:

- Propor soluções personalizadas de viagem;
- Antecipar riscos e sugerir alternativas logísticas;
- Garantir conformidade com normas internas e boas práticas de mercado.

6.3.2 - A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento multicanal (telefone, e-mail e plataforma digital), com funcionamento ininterrupto (24h/7 dias), assegurando suporte integral aos usuários. 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) Nas emergências, o prazo máximo aceitável para finalização da solicitação do fiscal do contrato, com a cotação, escolha do voo e/ou hospedagens e emissão ou cancelamento das reservas, será de 2h (duas) horas.
- b) Realizar o monitoramento contínuo das solicitações para assegurar a resolução rápida e eficiente, com geração de protocolos para cada atendimento.

6.4 - Ferramentas Tecnológicas

6.4.1 - A execução dos serviços deverá ser suportada por plataforma tecnológica de gestão de viagens, que possibilite:

- Centralização das solicitações e aprovações;
- Registro e rastreabilidade das operações;
- Emissão de relatórios gerenciais e financeiros;
- Integração com sistemas corporativos, quando aplicável.

6.4.2 - A ferramenta deverá funcionar como instrumento de apoio à gestão, não sendo o único meio de prestação do serviço, devendo a contratada garantir suporte humano complementar sempre que necessário.

6.5 - Resultados Esperados

A prestação dos serviços deverá assegurar:

- Eficiência na gestão de deslocamentos corporativos;
- Redução de custos operacionais;
- Transparência nos processos;
- Segurança e comodidade aos colaboradores;
- Conformidade com políticas institucionais.

7 - PLANILHA DE QUANTITATIVO E PREÇO ESTIMADO

OBJETO	ITENS	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO PARA 12 MESES	% (PERCENTUAL) DE DESCONTO
Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagens, hospedagens nacionais e internacionais, sob demanda.	Passagem Aérea Nacional	51	R\$ 59.014,35	14,87%
	Passagem Aérea Internacional	02	R\$ 15.867,43	
	Hospedagem Nacional	71	R\$ 45.662,10	
	Hospedagem Internacional	02		
	Seguro- Viagem	02	3.500,00	
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO			R\$ 124.043,88	

7.1 - A contratação será pelo maior desconto e, conforme o mapa de cotações nº 27 (88576915), o desconto médio encontrado foi de 14,87% (quatorze vírgula oitenta e sete por cento).

7.2 - No valor estimado da Contratação estão incluídas as despesas com seguro-viagem. A taxa de desconto incidirá tão somente sobre as passagens aéreas, hospedagens e serviços conexos.

a) Tendo em vista que o desconto ofertado não será aplicado ao seguro-viagem, este item não entrará na disputa. Neste caso, o pagamento à contratada por tais serviços será realizado pelo sistema de reembolso.

b) Ordinariamente, os bilhetes aéreos internacionais, por questões de logística e planejamento da viagem, na maioria das vezes, não são adquiridos por trecho, mas sim pelo mesmo localizador, sendo confirmada na modalidade ida e volta, o que justificaria a previsão de aquisição de seguro-viagem na mesma forma dos bilhetes internacionais, ou seja, o seguro-viagem abrange do início ao fim da viagem, desde o primeiro deslocamento até o destino final.

7.3 - 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.

7.4 - 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.

7.5 - A prestação de serviços deverá ser entregue em estrita conformidade com as descrições técnicas feitas neste Termo de Referência.

7.6 - Nos preços propostos para a prestação de serviços deverão ser incluídos todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, fretes, seguros, transporte, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto previsto neste Termo de Referência, os quais ficarão a cargo, única e exclusivamente, da Contratada.

8 - PRAZOS, RECEBIMENTO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 8.1 - O prazo de início da prestação dos serviços será imediato, após a emissão da Ordem de Serviço, com todas as informações detalhadas sobre o serviço solicitado, incluindo prazos, local e as condições específicas da prestação do serviço.
- 8.2 - 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.
- 8.3 - 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.
- 8.4 - 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.
- 8.5 - 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 por aplicativos de mensagens para o fiscal do contrato.
- 8.6 - O serviço de hospedagem deverá incluir: cotação, reserva, emissão, alteração, remarcação e cancelamento, sempre que solicitado pela IQUEGO, assegurando que as condições pactuadas sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.
- 8.7 - 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.
- 8.8 - Para solicitações emergenciais, a entrega deverá ocorrer no local indicado pela IQUEGO no ato da solicitação, respeitando os prazos emergenciais de 2 (duas) horas.
- 8.9 - Todas as solicitações de passagens e hospedagens serão analisadas pela IQUEGO e, somente após o deferimento da solicitação, a Contratada deverá emitir os bilhetes ou vouchers correspondentes.
- 8.10 - 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.
- 8.11 - 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.
- 8.12 - 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.
- 8.13 - 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.
- 8.14 - 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.
- 8.15 - O recebimento definitivo será realizado mediante termo de recebimento definitivo, após a comprovação do atendimento das exigências contratuais, a ser elaborado pelo fiscal e ratificado pelo gestor do contrato.
- 8.16 - 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.
- 8.17 - 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.
- 8.18 - 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.

9 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 - 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.
- 9.2 - Responder, exclusivamente, por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, incluindo obrigações civis, trabalhistas, fiscais e previdenciárias e quaisquer outras que incidam sobre a execução da contratação.
- 9.3 - Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações ou demandas referentes à execução do objeto contratado.
- 9.4 - 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.
- 9.5 - 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.
- 9.6 - Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal do contrato, qualquer motivo que impossibilite a execução/prestação dos serviços, nas condições pactuadas.
- 9.7 - 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.
- 9.8 - 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.
- 9.9 - Garantir que todos os serviços contratados sejam executados conforme as condições estabelecidas no contrato e no Termo de Referência, zelando pela qualidade e eficiência.
- 9.10 - 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.
- 9.11 - Solicitar autorização da Contratante para efetuar qualquer pagamento de despesas acessórias ou adicionais, conforme especificado neste Termo de Referência.
- 9.12 - 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.
- 9.13 - 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.

9.14 - 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.

9.15 - 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.

9.16 - 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.

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

9.18 - 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.

9.20 - 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.

10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

10.2 - 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.

10.3 - 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.

10.4 - 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.

10.5 - 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.

10.6 - 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.

10.7 - 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.

10.8 - 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.

10.9 - 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.

10.10 - 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.

10.11 - 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.

10.12 - 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.

10.13 - 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.

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

10.15 - 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.

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

11 - VIGÊNCIA CONTRATUAL

11.1 - 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.

12 - FORMA DE PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2 - 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.

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

12.4 - 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.

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

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

12.7 - 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.

12.8 - 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.

12.8.1 - A glosa de valores somente poderá ser realizada após a instauração de procedimento formal pela IQUEGO, com a devida notificação da Contratada acerca das irregularidades ou desconformidades constatadas na execução dos serviços, assegurando-se o direito ao contraditório e à ampla defesa. Para tanto, deverá ser concedido prazo razoável para manifestação e eventual regularização pela Contratada, antes da efetivação de qualquer desconto ou retenção de valores.

12.9 - 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.

12.10 - A indicação da disponibilidade de créditos orçamentários somente será exigida para a formalização do contrato ou de outro instrumento hábil, tendo em vista que o Sistema de Registro de Preços (SRP) tem uma lógica diferente da contratação imediata:

- a) a licitação não gera obrigação imediata de contratar;
- b) ela apenas forma uma ata com preços registrados para futuras contratações;
- c) a contratação (emissão de pedido/contrato) ocorre posteriormente, conforme a necessidade.

12.10.1 - Natureza Contábil das Despesas

Natureza da Despesa	Valor (R\$)
3.3.90.33.02 – Passagens	R\$ 60.514,35
3.3.90.33.03 – Passagens Internacionais	R\$ 17.867,43
3.3.90.39.11 – Hospedagem	R\$ 45.662,10

13 - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

13.1 - 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.

13.2 - A gestão e fiscalização do contrato será realizada por servidores(as) formalmente designados pela autoridade competente.

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

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

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

14 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 - 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.

14.2 - 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.

14.3 - Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1 - A natureza e a gravidade da infração cometida;

14.3.2 - As peculiaridades do caso concreto;

14.3.3 - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.3.4 - Os danos que dela provierem para a Contratante.

14.4 - 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:

14.4.1 - 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;

14.4.2 - No caso de inexecução total, multa nunca inferior a 20% ou superior a 30% sobre o valor do contrato;

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

14.6 - As sanções previstas nos itens 14.2 poderão ser aplicadas concomitantemente com as do item 14.4 e seus subitens.

15 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A comprovação da qualificação técnica da licitante deverá demonstrar sua aptidão para a execução do objeto, nos termos do art. 58, inciso II, da Lei nº 13.303/2016, que permite a exigência de documentação destinada a comprovar a capacidade técnica do licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação.

15.1 - Registro no órgão competente do setor turístico

15.1.1 - A licitante deverá apresentar comprovante de cadastro ativo no CADASTUR – Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos, mantido pelo Ministério do Turismo, na categoria Agência de Turismo ou Agência de Viagens, conforme disposto na Lei nº 11.771/2008 e regulamentações correlatas.

15.1.2 - O cadastro deverá estar válido e vigente na data da sessão da licitação, podendo ser verificado por meio eletrônico no portal oficial do Ministério do Turismo.

15.2 - Atestado de Capacidade Técnica

15.2.1 - A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

15.2.2 - Os atestados deverão comprovar experiência na prestação de serviços de agenciamento de viagens corporativas, contemplando, no mínimo, atividades como:

- a) assessoria e consultoria em viagens corporativas;
- b) reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- c) intermediação e reserva de hospedagens nacionais e internacionais;
- d) emissão de seguro viagem internacional;
- e) demais serviços inerentes à gestão de viagens corporativas.

15.2.3 - Os atestados deverão conter, no mínimo:

- I – identificação da entidade emissora;
- II – identificação da empresa prestadora dos serviços;
- III – descrição dos serviços executados;
- IV – período de execução;
- V – declaração de que os serviços foram prestados de forma satisfatória.

15.2.4 - Serão admitidos atestados emitidos em nome da matriz ou da filial da licitante, desde que comprovado o vínculo jurídico entre elas.

15.3 - Estrutura operacional e tecnológica

15.3.1 - A licitante deverá declarar que possui estrutura operacional e tecnológica adequada para a execução dos serviços, incluindo:

- a) acesso a sistema informatizado de reservas e emissão de passagens aéreas, por meio de Global Distribution System – GDS ou tecnologia equivalente;
- b) ferramentas para pesquisa e comparação de tarifas disponíveis no mercado;
- c) capacidade para emissão, alteração e cancelamento de bilhetes eletrônicos.

15.3.2 - A licitante deverá declarar que dispõe de canal de atendimento ao cliente, por meio telefônico e eletrônico, destinado ao suporte na solicitação de reservas, emissões, remarcações e cancelamentos.

15.3.3 - Quando necessário, deverá assegurar atendimento emergencial fora do horário comercial, para suporte a viagens institucionais.

15.4 - Equipe técnica

15.4.1 - A licitante deverá declarar que dispõe de equipe técnica qualificada, composta por profissionais com experiência em:

- a) gestão e atendimento de viagens corporativas;
- b) sistemas de reservas e emissão de passagens aéreas;
- c) aplicação de regras tarifárias, remarcações e cancelamentos.

15.4.2 - A equipe deverá possuir qualificação compatível com a complexidade dos serviços a serem prestados.

15.5 - Disposições gerais sobre a qualificação técnica

15.5.1 - As exigências de habilitação técnica previstas nesta seção visam assegurar que a licitante possua capacidade operacional e experiência compatíveis com a execução do objeto, em conformidade com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade aplicáveis às contratações realizadas por empresas estatais.

15.5.2 - Não serão exigidos requisitos técnicos que restrinjam indevidamente a competitividade, limitando-se as exigências àquelas estritamente necessárias à garantia do cumprimento das obrigações contratuais, conforme previsto na Lei nº 13.303/2016.

16 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

A exigência de qualificação econômico-financeira visa assegurar que a contratada possua capacidade financeira para:

- suportar antecipação de pagamentos às companhias aéreas;
- manter limite de crédito junto a fornecedores internacionais;
- operar emissão, remarcação e cancelamento de passagens;
- assumir eventuais responsabilidades decorrentes de alterações e reembolsos.

Tais requisitos são necessários para mitigar riscos de interrupção do serviço, especialmente em contratações sob demanda e de caráter contínuo.

Por sua vez, o Tribunal de Contas da União recomenda que:

- exigências econômico-financeiras sejam proporcionais ao risco da contratação;
- não sejam impostas restrições excessivas à competitividade;
- os índices contábeis sejam claros e verificáveis objetivamente.

Para a comprovação da qualificação econômico-financeira a licitante deverá comprovar, na fase de habilitação das propostas, a sua capacidade econômico-financeira mediante apresentação dos seguintes documentos:

16.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis

- Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei.
- Devem estar registrados na Junta Comercial ou no órgão competente.
- Para empresas constituídas no exercício em curso, admitir-se-á balanço de abertura.

Base legal:

- art. 58, III, da Lei nº 13.303/2016.

16.2 - Índices de liquidez

A empresa deverá demonstrar boa situação financeira, mediante apresentação dos seguintes índices contábeis:

- Liquidez Geral (LG) $\geq 1,0$
- Liquidez Corrente (LC) $\geq 1,0$
- Solvência Geral (SG) $\geq 1,0$

Fórmulas:

LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

LC = Ativo Circulante ÷ Passivo Circulante

SG = Ativo Total ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

Caso a licitante apresente índices inferiores a 1, poderá ser exigida comprovação de capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo.

16.3 - Patrimônio líquido mínimo

Comprovação de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 10% do valor estimado da contratação.

Fundamentação:

- art. 58, §2º, da Lei nº 13.303/2016.
- entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União quanto à proporcionalidade das exigências econômico-financeiras.

16.4 - Certidão negativa de falência ou recuperação judicial

Apresentação de Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da empresa. Se em recuperação judicial deverá comprovar plano de recuperação aprovado e em execução, apto a demonstrar a viabilidade econômica.

16.5 - Certidões de Regularidade Fiscal e Trabalhista

A licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

- 1) Certificado de Regularidade do FGTS;
- 2) Certidão Conjunta de Débitos Federais;
- 3) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 4) Certidão Negativa de Tributos Estaduais da sede da licitante;
- 5) Certidão Negativa de Tributos Municipais de sede da licitante.

16.6 - Capacidade de crédito operacional

As passagens e hospedagens são normalmente emitidas antes do pagamento pela Administração, exigindo capacidade financeira da agência, portanto a licitante deverá apresentar:

- Declaração de que a empresa possui acordos comerciais ou capacidade de crédito junto a companhias aéreas, sistemas globais de distribuição (GDS) ou consolidadoras, suficientes para emissão de passagens, hospedagens e serviços correlatos.

17 - SUBCONTRATAÇÃO

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

18 - ALTERAÇÃO E REAJUSTE

18.1 - 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.

18.2 - Por se tratar de percentual de desconto fixo, a alíquota não sofrerá reajuste.

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

19 - RESCISÃO CONTRATUAL

19.1 - A rescisão do contrato poderá ser:

I - unilateral, assegurada a prévia defesa com prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis;

II - por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a IQUEGO e para a empresa contratada;

III - por determinação judicial.

19.1.2 - Constituem motivos para a rescisão unilateral do contrato:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

III - o descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

IV - a prática de atos previstos na Lei nº 12.846/2013;

V - a prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação das partes, direta ou indiretamente.

20 - GARANTIA LEGAL

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

21 - CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018)

21.1 - A Contratada, de posse de quaisquer dados da Contratante que lhe forem repassados em decorrência deste contrato e que estejam protegidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e demais normas aplicáveis, não poderá divulgá-los e/ou transmiti-los a terceiros sem a devida autorização expressa da Contratante ou, quando aplicável, do respectivo titular dos dados.

21.2 - A Contratada obriga-se a observar integralmente todas as disposições da Lei nº 13.709/2018, suas alterações posteriores, bem como normas e orientações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo, ainda, informar à Contratante o nome e os dados de contato de seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos da legislação.

21.3 - A Contratada compromete-se a comunicar à Contratante, de forma imediata e documentada, qualquer incidente de segurança, suspeita ou efetivo vazamento de dados pessoais tratados em razão da execução deste contrato, indicando as medidas adotadas para contenção e mitigação dos impactos.

21.4 - Na hipótese de descumprimento pela Contratada das obrigações previstas nesta cláusula ou das disposições da Lei nº 13.709/2018, esta ficará sujeita às sanções administrativas previstas na legislação aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil e contratual, facultando-se à CONTRATANTE o direito de pleitear reparação por eventuais danos, prejuízos ou condenações decorrentes de falhas imputáveis à Contratada

21.5 - A Contratada obriga-se a adotar todas as medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais tratados em decorrência deste contrato, observando os princípios da segurança da informação, confidencialidade, integridade e disponibilidade, sob pena de responder pelos danos causados em

caso de negligência, imperícia ou imprudência no tratamento de tais dados.

22 - PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

A Contratada deverá:

Dimensão Ambiental: Priorizar soluções que promovam a redução do consumo de recursos naturais, adoção de meios de transporte com menor emissão de poluentes e incentivo à digitalização de documentos, minimizando impressões e uso de papel.

- 1) Dimensão Social: Garantir condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, incentivar parcerias com fornecedores que valorizem a diversidade e a inclusão, e assegurar ambientes de acomodação que respeitem os direitos trabalhistas e o bem-estar dos envolvidos.
- 2) Dimensão Econômica: Promover o uso racional dos recursos públicos, buscando práticas que otimizem custos, incentivem a contratação de empresas locais ou regionais sempre que possível e fomentem a cadeia produtiva sustentável.

23 - CRITÉRIO DE JULGAMENTO

23.1 - O critério de julgamento para a presente licitação será o de maior percentual de desconto, no modo de disputa aberto, a ser aplicado sobre o valor do volume de vendas de passagens aéreas, nacionais e internacionais e hospedagens, inclusive sobre as tarifas promocionais e reduzidas disponíveis no momento da compra e sobre as taxas de bagagens eventualmente cobradas pela companhia, excluídas apenas as taxas de embarque, remarcação, cancelamento e agenciamento de viagens, e hospedagens.

23.2 - O julgamento será realizado considerando o percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor estimado de R\$ 124.043,88 (cento e vinte e quatro mil, quarenta e três reais e oitenta e oito centavos), correspondente à demanda prevista para os serviços de agenciamento de passagens aéreas, hospedagens e serviços conexos.

23.3 - 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 e hospedagens a serem contratados, sem comprometer a qualidade e a tempestividade dos serviços prestados, enquanto que a remuneração do seguro-viagem será efetuada pelo sistema de reembolso. Esse critério garante que a empresa contratada oferecerá as melhores condições financeiras para a IQUEGO, proporcionando economia e otimização dos recursos públicos.

23.4 - Exemplo hipotético, considerando uma viagem à cidade de São Paulo, sobre a incidência da taxa de desconto:

OBJETO	VALORES COBRADOS (R\$)	% DE DESCONTO SOBRE AS TARIFAS	TOTAL DO DESCONTO	VALOR QUE A CONTRATADA DEVERÁ PAGAR
PASSAGEM AÉREA	R\$ 5.000,00	10,00%	R\$ 500,00	R\$ 4.500,00
HOSPEDAGEM	R\$ 2.000,00	10,00%	R\$ 200,00	R\$ 1.800,00

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

24 – DA VEDAÇÃO À ADEÇÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS POR ÓRGÃOS NÃO PARTICIPANTES

Fica vedada a adesão à presente Ata de Registro de Preços por órgãos ou entidades não participantes, nos termos do planejamento realizado pela IQUEGO e em observância aos princípios da eficiência, economicidade, segurança contratual e gestão adequada dos recursos públicos.

A vedação à adesão decorre de justificativas técnicas e estratégicas relacionadas à natureza e à especificidade do objeto contratado, considerando que os serviços de agenciamento de viagens demandam atendimento contínuo, personalizado e operacionalmente integrado às necessidades institucionais da IQUEGO, envolvendo gestão de reservas, emissões, remarcações, cancelamentos, reembolsos, hospedagens e demais serviços correlatos, executados sob demanda e com elevado grau de controle administrativo e financeiro.

Além disso, a limitação da capacidade operacional da futura contratada constitui fator relevante para a restrição da adesão, uma vez que a ampliação do volume de demandas por meio de órgãos não participantes poderá comprometer a qualidade, a tempestividade e a eficiência dos serviços prestados, impactando diretamente o atendimento prioritário às necessidades da IQUEGO.

A medida também visa mitigar riscos operacionais e contratuais, especialmente aqueles relacionados à indisponibilidade de atendimento, sobrecarga operacional, desequilíbrio econômico-financeiro da contratação e dificuldades no acompanhamento e fiscalização contratual, preservando a adequada execução dos serviços e o cumprimento dos níveis mínimos de qualidade esperados.

Ademais, a contratação foi estruturada com base em planejamento integrado e estimativas de consumo elaboradas especificamente para atender às demandas institucionais da IQUEGO durante o período de vigência da Ata, não contemplando quantitativos adicionais decorrentes de possíveis adesões externas.

Como garantia adicional de transparência e observância ao planejamento da contratação, a vedação à adesão por órgãos não participantes deverá constar expressamente na divulgação da Intenção de Registro de Preços (IRP), permitindo ciência prévia aos interessados e assegurando alinhamento com as diretrizes da presente contratação.

25 - VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

25.1 - A vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura.

25.2 - 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.

25.3 - 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.

25.4 - 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.

26 - CLAUSULA ARBITRAL

Da conciliação e mediação

26.1 - 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 9.307/1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144/2018

26.2 - 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).

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

26.4 - O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

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

26.6 - Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive 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.

26.7 - 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.

26.8 - 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.

27 - DA POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

27.1 - 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.

27.2 - 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.

27.3 - 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 a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

27.4 - 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 ilícitamente a Contratante e/ou seus negócios.

27.5 - 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.

27.6 - 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;

27.7 - 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.

27.8 - 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.

28 - GESTÃO DE RISCOS

28.1 - 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 aéreas e hospedagens.

28.2 - A matriz de riscos 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:

28.2.1 - Identificação e Avaliação de Riscos.

28.2.1.1 - 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, em atendimento ao artigo 32 da Lei 13.303/2016

28.2.2 - Monitoramento e Mitigação de Riscos.

28.2.2.1 - 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.

28.2.3 - Relatórios de Gestão de Riscos.

28.2.3.1 - 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.

28.2.4 - Plano de Contingência.

28.2.4.1 - 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.

28.3 - 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.

29 - MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Nos termos das boas práticas de governança aplicáveis às empresas estatais, bem como em consonância com o art. 31 da Lei nº 13.303/2016 (gestão de riscos e controles internos), estabelece-se a respectiva matriz de riscos, conforme anexo VII (87998462) para a contratação de serviços de agenciamento de viagens corporativas.

A matriz tem por finalidade identificar eventos que possam impactar a execução contratual, definir responsáveis pela mitigação e estabelecer medidas preventivas e corretivas.

29.1 - Responsabilidade pela Gestão dos Riscos

A gestão da matriz de riscos será realizada de forma compartilhada entre a contratante e a contratada, observando-se:

I – Responsabilidade da Contratada

- implementar controles operacionais e tecnológicos adequados;
- manter equipe técnica qualificada;
- comunicar imediatamente incidentes que possam afetar a execução contratual;
- adotar medidas corretivas sempre que identificado risco relevante.

II – Responsabilidade da Contratante (Gestor e Fiscal do Contrato)

- acompanhar a execução dos serviços e os indicadores de desempenho;
- verificar a conformidade das faturas e dos serviços prestados;
- registrar ocorrências e aplicar medidas administrativas quando necessário;
- monitorar os riscos identificados na presente matriz.

29.2 – Revisão da Matriz de Riscos

A matriz de riscos poderá ser revisada durante a execução contratual sempre que:

- forem identificados novos riscos relevantes;
- ocorrerem mudanças operacionais ou tecnológicas na prestação dos serviços;
- houver determinação de órgãos de controle ou auditoria interna.

30 - INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

30.1 - 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.

30.2 - 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.

30.2.1 - 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.

30.2.2 - Qualidade dos Serviços de Hospedagem:

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

30.2.3 - 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.

30.2.4 - 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.

30.2.5 - 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.

30.2.6 - 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.

30.2.7 - 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).

30.2.8 - 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.

30.2.8 - 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.

30.2.10 - 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.

30.2.11 - 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.

30.2.12 - Relatórios de Sustentabilidade

- Descrição: Avalia a conformidade com as práticas de sustentabilidade, 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.

30.3 - 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.

30.4 - Tabela de SLA e KPIs

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frequência	SLA Vinculado	Consequência pelo Descumprimento
1	Pontualidade no Atendimento	$(\text{Solicitações no prazo} / \text{Total}) \times 100$	100%	Mensal	Emissão em até 2h úteis	Notificação; <95% desconto 5%; reincidência: advertência
2	Qualidade de Hospedagem	$(\text{Avaliações positivas} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Por uso	-	Notificação; <85% desconto 3%
3	Conformidade Contratual	$(\text{Itens conformes} / \text{Total auditado}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; persistência: 5% desconto; grave: rescisão
4	Índice de Retrabalho	$(\text{Serviços refeitos} / \text{Total}) \times 100$	$\leq 5\%$	Mensal	-	Notificação; >8% desconto 3%
5	Incidentes Críticos	$(\text{Incidentes} / \text{Total serviços}) \times 100$	$\leq 2\%$	Semestral	Resposta emergencial: 60 min	Notificação; >4% desconto 5%; grave: rescisão

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frequência	SLA Vinculado	Consequência pelo Descumprimento
6	Compliance	$(\text{Requisitos atendidos} / \text{Total}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; reincidência: advertência
7	Eficiência na Comunicação	$(\text{Atendimentos no SLA} / \text{Total}) \times 100$	100%	Contínua	Resposta em até 60 min	Notificação; <95% desconto 2%
8	Reclamações	Nº de ocorrências	≤ 2	Trimestral	-	Notificação; >5 desconto 3%
9	Transparência	$(\text{Exigências atendidas} / \text{Total}) \times 100$	100%	Semestral	-	Notificação; persistência: advertência
10	Anticorrupção	$(\text{Requisitos atendidos} / \text{Total}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; grave: rescisão
11	Gestão de Riscos	$(\text{Ações executadas} / \text{Previstas}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; persistência: advertência
12	Sustentabilidade	Nº de relatórios entregues	$\geq 4/\text{ano}$	Trimestral	-	Notificação; atraso: desconto 2%
13	Tarifas Econômicas	$(\text{Bilhetes menor tarifa} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensal	Uso de menor tarifa GDS	Notificação; <85% desconto 5%

Equipe de Planejamento da Contratação nomeada pela Portaria nº 033/2026 - PRES.

Jairo Vicente de Melo - Integrante Requisitante

Renato Rodrigues Ribeiro - Integrante Requisitante/Substituto (Portaria nº 097/2026 (90340288))

Denize Morais - Integrante Técnico

Gabriel Moraes Godinho - Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **RENATO RODRIGUES RIBEIRO, Gestor (a)**, em 25/05/2026, às 11:03, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL MORAES GODINHO, Assessor (a)**, em 25/05/2026, às 11:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **DENIZE MORAIS, Assessor (a)**, em 25/05/2026, às 13:43, 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 **90882402** e o código CRC **7C7B778D**.

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



Referência: Processo nº 202600055000079



SEI 90882402