

AVISOS**AVISO DE REPUBLICAÇÃO:**

Comunicamos a republicação do Edital Licitação CAIXA nº 0026/2026 em razão de alterações relacionadas à elaboração da Proposta Comercial, especialmente nos itens **5.2, 5.2.1, 5.3.2, 6.5.5.1, 6.5.5.1.1, 7.1, 7.2.3 e Modelo III - Proposta Comercial**.

Os novos prazos seguem dispostos conforme detalhado abaixo:

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às **09h00min do dia 27/04/2026** - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às **10h00min do dia 27/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às **10h00min do dia 27/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta **das 11h00min às 11h15min do dia 28/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Flávia Lima Catapano
Licitadora
CN Contratações Administrativas

AVISO 1:

As licitações realizadas pela CAIXA ocorrem, exclusivamente, por meio eletrônico.

Para participar do certame, o interessado deve se cadastrar no Portal Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br), conforme procedimento descrito no item 3 deste Edital, não sendo necessário comparecer a uma agência da CAIXA.

AVISO 2:

O Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) disponibiliza a ferramenta **Guarda de Documentos de Habilitação**, na qual o licitante deve anexar e manter atualizada a sua documentação de habilitação.

Ao manter seus documentos atualizados nessa ferramenta, o licitante não necessita realizar individualmente o upload dos documentos de habilitação, podendo participar de todos os certames em que tenha interesse, bastando selecionar os documentos do seu repositório e vinculá-los ao certame/item do Edital desejado.



RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas com base nos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País.

Acesse e conheça a PRSAC: https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação:

RESPEITO

HONESTIDADE

COMPROMISSO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE

Acesse e saiba mais: [Código de Ética CAIXA](#)

Alô CAIXA

4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101



Ouvidoria

0800 725 7474

EDITAL

CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT

LICITAÇÃO CAIXA 0026/2026 - CECOT/BU tipo MENOR PREÇO

AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 02/04/2026

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, pela sua Centralizadora Nacional Contratações em Bauru – CECOT/BU, representada por Licitador (empregado CAIXA designado por Portaria que realiza os procedimentos da Licitação CAIXA), divulga aos interessados a presente licitação.

Modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**

Tipo: **MENOR PREÇO**

Legislação aplicável:

- Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC;
- Lei nº 13.303 de 30/06/2016;
- Lei nº 8.429 de 02/06/1992;
- LC nº 123 de 14/12/2006;
- Decreto nº 8.538 de 06/10/2015; e
- Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do CNJ e do TSE.

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às **09h00min** do dia **27/04/2026** - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às **10h00min** do dia **27/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às **10h00min** do dia **27/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta **das 11h00min às 11h15min** do dia **28/04/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até às **23h59min** do dia **17/04/2026**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link IMPUGNAÇÃO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR IMPUGNAÇÃO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº Certame → aba “IMPUGNAÇÃO” → selecionar o botão “CADASTRAR IMPUGNAÇÃO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR IMPUGNAÇÃO”.

A decisão sobre a impugnação será incluída no próprio sistema em até 3 dias úteis contados do seu recebimento.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até as **23h59min** do dia **17/04/2026**, exclusivamente

por meio do endereço, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link QUESTIONAMENTO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR QUESTIONAMENTO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no N° Certame → aba “QUESTIONAMENTO” → selecionar o botão “CADASTRAR QUESTIONAMENTO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR QUESTIONAMENTO”.

Os pedidos de esclarecimentos serão respondidos até 2 dias úteis antes da data da sessão pública.

O Licitador poderá suspender os prazos do certame, mediante motivação do ato, registrada em ata da sessão pública, para responder ao(s) esclarecimento(s) e à(s) impugnação(ões).

1 DO OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de agenciamento de viagens e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, por meio de contratação de empresa especializada do tipo Travel Management Company (TMC), para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA, pelo prazo de 12 (doze) meses, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

Modelo I	Declaração de MPE
Modelo II	Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
Modelo III	Proposta Comercial
Modelo IV	Checklist PoC – Prova de Conceito (Excel)
Modelo V	Declaração do Licitante
Modelo VI	Minuta de Contrato
Anexo I	Termo de Referência
Anexo II	Estimativa CAIXA
Anexo III	Termo de Ciência
Anexo IV	Declaração de Empresa Optante do Simples Nacional
Anexo V	Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação
Anexo VI	Declaração de Treinamento dos Empregados

- 1.2 As especificações do objeto, os locais de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam do Modelo VI – Minuta de Contrato, do Anexo I (Termo de Referência) e demais anexos deste Edital.

2 DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Podem participar desta Licitação CAIXA as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.
 - 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis em qualquer Unidade Cadastradora.
 - 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.

- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → Aba *Manuais*.
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Modelo I, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.7.
- 2.3 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
- 2.3.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
- 2.3.2 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 2.3.3 organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
- 2.3.4 que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- 2.3.5 cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
- 2.3.6 constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.3.7 cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.3.8 constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.9 cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.10 que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 2.3.11 de pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
- 2.3.12 de pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.
- 2.4 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.3 acima:
- I À contratação do empregado CAIXA ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

II A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Dirigente da CAIXA;

b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;

c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.

III Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO

3.1 Para participar desta Licitação CAIXA, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal de Compras Licitações CAIXA e efetuar o Credenciamento neste certame específico, seguindo os passos abaixo.

3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal Licitações CAIXA é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.

3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.

3.2 O CADASTRO é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acionar o botão ENTRAR → selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o CPF, o NOME COMPLETO, o CELULAR, a DATA DE NASCIMENTO e o E-MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.

3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.

3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da CAIXA.

3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA - www.licitacoes.caixa.gov.br.

3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → definir a nova SENHA.

3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.

3.6 Para participar desta LICITAÇÃO CAIXA, a interessada deverá providenciar o **CREDENCIAMENTO** ao certame até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com login e senha acionando o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “Credenciamento em Novos Certames” e marcar Comprador

“CAIXA”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Credenciamento”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.

- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação nesta Licitação CAIXA.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica”, constante da opção “Credenciamento”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
 - 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
 - 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site “Licitações CAIXA” no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
 - 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todas as Licitações CAIXA, sendo que a etapa de credenciamento é específica para cada certame, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de uma Licitação CAIXA.
- 3.9 O link “Credenciamento em novos certames”, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos certames que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link “Edital”.
 - 3.9.1 Ao clicar em “Credenciar” no certame escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o portal de Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-M@il ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Licitador, no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Licitador, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
 - 4.3.1 Quando a desconexão do Licitador persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão da licitação será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 Caberá à licitante:
 - 4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
 - 4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk** – 4004 0104 – Capitais e regiões

metropolitanas ou 0800 104 0104 – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

- 4.4.3 solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a Licitação CAIXA.
- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação no repositório do cadastro do Fornecedor (“Guarda de Documentação de Habilitação”), no Portal Licitações CAIXA.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

- 5.1 A **Proposta Comercial** (Modelo III) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, por meio do endereço Eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “ANEXAR PROPOSTA” → confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “CONCLUIR/ENVIAR”.
- 5.2 A **Proposta Comercial com preço UNITÁRIO DA FEE, taxa por transação (Transaction Fee)**, deve ser anexada em arquivo **ÚNICO**, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Modelo III) e corresponde ao **VALOR UNITÁRIO DA FEE** que consta da **Proposta Comercial** (Modelo III).
- 5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Modelo III) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 A **Proposta Comercial** (Modelo III) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:
 - 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado), número de telefone, *e-mail* e todas as demais informações descritas no Modelo III.
 - 5.3.2 Preço UNITÁRIO DA FEE (Transaction Fee) para prestação de serviços de agenciamento de viagens e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, por meio de contratação de empresa especializada do tipo Travel Management Company (TMC), para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA, pelo prazo de 12 (doze) meses, de acordo com o modelo de proposta (Modelo III), **atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens**.
 - 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos.
 - 5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo o licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à

atividade desempenhada, observando as particularidades tributárias de cada segmento.

- 5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha orçamentária/composição do preço.
- 5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL.
- 5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, o licitante deve indicá-los.
- 5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação.
- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos.
- 5.3.3 Prazo de validade da proposta: não inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.4 Declaração da licitante de que:
- I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
 - II) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8);
- 5.3.7 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.
- 5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.
- 5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO” → selecionar o certame/item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta, conforme procedimentos descritos no item 5.1.
- 5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.1.
- 5.6 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e da apresentação de suas propostas.
- 6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**
- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.
- 6.2 Em seguida, o Licitador verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

- 6.3 As propostas classificadas pelo Licitador serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.
- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Licitador solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da Proposta Comercial (Modelo III), conforme item 5.3, com os valores adequados ao preço do melhor lance, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:
- a) condições dos itens 6.5 e subitens, e
 - b) compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.
- 6.4.1 A proposta adequada deve ser encaminhada no prazo de até 24 (vinte quatro) horas a contar da solicitação do Licitador por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.
- 6.5 Será desclassificada a proposta que:**
- 6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
- 6.5.2 contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
- 6.5.4 apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;
- 6.5.4.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Licitador concederá o direito de contraditório, solicitando que o licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.5.5 apresentem preços superiores aos valores estimados pela CAIXA;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço global e unitário(s) da FEE, que se apresentem superior ao máximo admitido pela CAIXA, no Anexo II – Estimativa CAIXA, disponibilizado nesse edital.
- 6.5.5.1.1 No caso de não haver lances, serão considerados, para análise dos preços excessivos, os preços constantes na proposta comercial. Caso seja verificado que os preços global e unitário(s) da FEE estão acima do máximo admitido pela CAIXA, ainda cabe negociação para redução dos valores apresentados.
- 6.5.5.1.2 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 6.5.6 apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art. 3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.
- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 No julgamento das propostas, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a

todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

- 6.8 A CAIXA poderá solicitar esclarecimentos adicionais a respeito da proposta, para fiel entendimento do Licitador, que servirão de subsídio ao julgamento, inclusive, no que se refere à apresentação de especificações claras e precisas, com a indicação de marcas, cores, formato, etc., e anexação de catálogos ou croquis ilustrativos para melhor identificação do material cotado, quando for o caso.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Licitador poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência em <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “EFETUAR LANCES”, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO UNITÁRIO DA FEE**.
- 7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante às penalidades constantes no item 15 deste Edital.
- 7.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.
- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
- 7.2.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
- 7.2.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 7.2.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO UNITÁRIO DA FEE.
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o recebimento dos lances, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, sendo encerrada a recepção de lances.
- 7.5.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
- 7.5.2 Por isso, o horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome do licitante detentor do melhor preço.

- 7.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.8 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o Licitador abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.
- 7.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 7.9.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.9.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade do licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante melhor classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.9.2 O Licitador dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
- 7.9.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Licitador, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o licitador passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.9.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.9.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 10% (dez por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.10 No caso de Propostas com valores iguais e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, serão utilizados os seguintes critérios de desempate:
- 7.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento.
- 7.10.2 Permanecendo o empate, será assegurada a preferência para o bem ou serviço objeto dessa licitação, conforme abaixo:
- I produzido ou prestado por empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
 - II produzido ou prestado por empresas brasileiras;
 - III produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - IV produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 7.10.2.1 Para a conferência das ocorrências dos incisos acima, será realizada diligência e conferência do cadastro do licitante para ratificar as informações.
- 7.10.3 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.
- 7.11 Na apresentação das propostas ajustadas, não será admitida majoração de preços unitários:

- a) da proposta da fase de lances em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante;
- b) da proposta final negociada em relação à proposta da fase de lances ofertada pelo licitante;
- c) da proposta final negociada em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante, no caso da inexistência de fase de lances.

- 7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Licitador deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link → “EFETUAR NEGOCIAÇÃO”.
- 7.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 8.7, a proposta comercial, com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13.1 Quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Licitador poderá negociar com o licitante condições mais vantajosas, nos termos do subitem 6.5.5.1.
- 7.14 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o Licitador examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo:
- a) habilitação jurídica;
 - b) qualificação técnica;
 - c) qualificação econômico-financeira;
 - d) regularidade fiscal federal e trabalhista;
 - e) cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.
- 8.1.1 O licitante deve anexar a documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS, localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “Vincular Documentação de Habilitação” e selecione o item desejado, acione o botão VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, selecione a documentação correspondente e conclua acionando o botão CONFIRMAR. A documentação vinculada fica disponível na coluna Documentação, realize a conferência e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.
- 8.1.2 Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um novo certame.
- 8.1.3 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na Área Logada do Fornecedor, entretanto, a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o momento de envio indicado no item 8.8.
- 8.1.4 As instruções para inserção dos documentos no Repositório de Documentos constam no *“Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação”* que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) ou na área pública do Portal em FAQ e TUTORIAIS.
- 8.2 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal e Trabalhista:

Nível I – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

Nível II – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.3 e subitens deste Edital.

Nível III – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal e Trabalhista definida no item 8.4;

Nível V – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

Nível VI – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.5 e subitens deste Edital.

- 8.2.1 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.7.
- 8.2.2 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF será feita conforme item 9.2.
- 8.2.3 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.3 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:
- 8.3.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 8.3.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.3.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.
- 8.4 A documentação relativa à **regularidade fiscal federal e trabalhista** consistirá em:
- 8.4.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.4.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.
- 8.4.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.4.2.
- 8.4.4 prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.4.5 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.
- 8.4.5.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.
- 8.4.6 O licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá

apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.

8.4.6.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.

8.5 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

8.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;

8.5.2 comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

8.5.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.

8.5.3 A empresa deve apresentar resultado igual ou maior que 01 (um) em todos os índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral) e, cumulativamente, comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 4.999.783,92 (quatro milhões, novecentos e noventa e nove mil, setecentos e oitenta e três reais e noventa e dois centavos).

8.5.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:

$$\text{a) Patrimônio Líquido} = \text{Ativo Total} - \text{Passivo Total (Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante)}$$

8.5.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

8.5.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.5.2 e 8.5.3, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.

8.5.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:

8.5.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou

8.5.3.3.2 publicado em jornal, ou

- 8.5.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou
- 8.5.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento; ou
- 8.5.3.3.5 registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.
- 8.5.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.5.3.3.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.
- 8.5.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.
- 8.5.5 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 8.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:
- 8.6.1 Para fins de comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar atestado(s) certidão(s) declaração(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que o licitante desempenha ou já desempenhou, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação
- 8.6.1.1 Para fins de compatibilidade, será considerado o atendimento de, no mínimo, 50% do quantitativo total de transações previstas por bloco, ou seja, 29.408 transações pelo sistema OBT em um período de 12 (doze) meses, observando os seguintes quantitativos mínimos:

BLOCO	SERVIÇO	QTE PREVISTA 12 Meses	QTE ATESTADO 12 Meses
PASSAGEM	PASSAGEM AÉREA NACIONAL	35.926	17.963
	PASSAGEM AÉREA INTERNACIONAL		
HOSPEDAGEM	HOSPEDAGEM NACIONAL	19.999	10.000
	HOSPEDAGEM EM GRUPO		
	HOSPEDAGEM INTERNACIONAL		
REUNIÕES E EVENTOS	REUNIÕES CORPORATIVAS E EVENTOS	2.889	1.445

- 8.6.1.2 A totalidade das transações requerida para cada bloco deve ter sido executada de forma contínua ao longo de um período entre 3 (três) e 12 (doze) meses. Não serão aceitos, para esses quantitativos, serviços prestados de forma pontual, em períodos específicos ou inferiores a esse intervalo.
- 8.6.1.3 Para os blocos “Passagens” e “Hospedagens”, as transações devem ter sido realizadas pelo sistema OBT.
- 8.6.2 Para fins de comprovação da quantidade exigida, será admitido o somatório de atestados/certidões/declarações em conformidade com os prazos descritos acima.
- 8.6.2.1 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser passíveis de comprovação por documentos fiscais válidos e/ou outros documentos, os quais poderão ser solicitados em fase de diligência, além de serem apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.

- 8.6.3 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.
- 8.6.4 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.6.4.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira, bem como os documentos de procedência estrangeira emitidos em língua portuguesa devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.6.4.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).
- 8.5 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.7.1 ou 8.7.2 deverá ser encaminhada pelo Portal Licitações CAIXA, no prazo de até 24 (vinte quatro) horas a contar da solicitação do Licitador.
- 8.5.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - b) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - c) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Modelo I);
 - d) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (Modelo II); e
 - e) Declaração do Licitante (Modelo V).
- 8.5.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Documentação relativa a habilitação jurídica;
 - b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
 - c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
 - e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
 - f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - g) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Modelo I);
 - h) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (Modelo II); e
 - i) Declaração do Licitante (Modelo V).
- 8.5.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.7, que será comunicado via sistema na Área Logada do Fornecedor, em “NOTIFICAÇÕES”. Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone “VINCULAR DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO”, localizado na Área Logada do Fornecedor.
- 8.5.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna “DOCUMENTAÇÃO”. Após vincular toda a documentação exigida, realize a conferência e acione o botão “CONCLUIR/ENVIAR”.
- 8.5.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.
- 8.5.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada, registrada em ata, poderá promover diligência para a complementação de informações necessárias que atestem condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública do certame, isto é, poderá requerer documento(s), uma única vez, que não altere(m) ou modifique(m) aquele(s) anteriormente encaminhado(s), garantindo-se a transparência e a isonomia aos demais licitantes.

- 8.6 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio do Modelo V - Declaração do Licitante assinado.
- 8.6.1 O Licitador poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.6.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.15 ou por assinatura física.
- 8.6.2.1 Em caso de dúvidas quanto a autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigí-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.6.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 8.7 POC – PROVA DE CONCEITO**
- 8.7.1 A Prova de Conceito (PoC) terá por finalidade a verificação prática da aderência da solução tecnológica e dos serviços ofertados aos requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos no Termo de Referência, constituindo etapa de validação da habilitação.
- 8.7.2 A classificada e tecnicamente habilitada em primeiro lugar será convocada para realização da avaliação PoC, presencialmente em Brasília/DF ou on-line via videoconferência, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, em data e horário definidos pela CAIXA, visando aferir requisitos e funcionalidades mínimas da solução.
- 8.7.3 A PoC poderá, a critério da CAIXA, ocorrer remotamente em ferramenta previamente indicada.
- 8.8 Ordem de realização e reprovação**
- 8.8.1 Em caso de reprovação da PoC da licitante classificada provisoriamente em 1º lugar, a CAIXA convocará a licitante em 2º lugar e assim sucessivamente, até que uma PoC seja aprovada.
- 8.9 Equipe avaliadora e acompanhamento**
- 8.9.1 A PoC será realizada por equipe técnica designada pela CAIXA, responsável por aferir os itens descritos no APÊNDICE A – DA FERRAMENTA OBT E APLICATIVO MOBILE e Checklist PoC – Prova de Conceito (Modelo IV).
- 8.9.2 O procedimento poderá ser acompanhado por até 2 (dois) representantes de licitantes não convocadas, mediante comunicação formal com antecedência mínima de 1 (um) dia útil do início.
- 8.9.3 Durante o prazo de preparação para a PoC, o Licitante poderá ter suas dúvidas dirimidas pelo e-mail cesaq03@caixa.gov.br.
- 8.9.4 Todas as despesas de participação/acompanhamento são de responsabilidade dos licitantes.
- 8.10 Evidências e documentação**
- 8.10.1 Ao término de cada PoC, a equipe técnica elaborará relatório conclusivo com o resultado, indicando conformidades, não conformidades, evidências coletadas (prints/telas, arquivos de conciliação, payloads de API, medições de desempenho) e recomendações.
- 8.10.2 No momento da PoC, a licitante deverá entregar os certificados e documentação exigidos neste TR, bem como comprobatórios dos itens que declara atender, para análise pelos Gestores Operacionais do contrato e pela Área de TI da CAIXA.
- 8.11 Esclarecimentos prévios**
- 8.11.1 Durante o prazo de preparação, a licitante poderá agendar visitas ou reuniões com a CAIXA para dirimir dúvidas técnicas vinculadas à PoC.

8.12 Apresentação técnica

- 8.12.1 Na PoC, a licitante deverá apresentar a arquitetura da solução e responder às perguntas técnicas formuladas pela CAIXA, abrangendo arquitetura, integração, funcionalidades, parametrizações, segurança e LGPD.

8.13 Presença e respostas

- 8.13.1 A ausência de representante da licitante na reunião de PoC será motivo de desclassificação da proposta.
- 8.13.2 Perguntas não respondidas durante a reunião deverão ter respostas enviadas por escrito, via e-mail, em até 2 (dois) dias úteis, sob pena de desclassificação.

8.14 Ambiente de demonstração e custos

- 8.14.1 As reservas/testes realizados na PoC devem ocorrer no mesmo ambiente (web/mobile/PWA) em que o OBT operará no dia a dia, devendo ser cancelados imediatamente após os testes, para evitar geração de custos.
- 8.14.2 Quaisquer custos gerados na PoC serão de responsabilidade da licitante.

8.15 Janela de execução

- 8.15.1 O tempo total para realização da PoC será de 24 horas, podendo ser fracionado em até 10 (dez) dias úteis consecutivos, conforme cronograma acordado com a CAIXA.

8.16 Efeito da aprovação e regularização

- 8.16.1 A aprovação da PoC, ainda que com 100% de aproveitamento, não isenta a CONTRATADA do atendimento integral dos requisitos previstos no Termo de Referência – TR.
- 8.16.2 Identificado o não atendimento integral, a CONTRATADA será notificada para regularização em prazo determinado pela CAIXA ou acordado entre as partes.
- 8.16.3 O início da operação em produção, bem como a aplicação integral dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos no item 11 deste Termo de Referência, ocorrerão automaticamente a partir da formalização contratual, desde que não haja manifestação expressa da CAIXA prorrogando o prazo inicial.

8.17 Critérios objetivos de avaliação (blocos e pontuação)

- 8.17.1 A licitante deverá obter mínimo de 70% dos pontos em cada bloco avaliado.
- 8.17.2 A Pontuação Total será calculada pela média dos blocos e não poderá ser inferior a 80%.
- 8.17.3 Será aprovada a solução que atingir simultaneamente os percentuais mínimos por bloco e na pontuação total.

8.18 Reprovação e direito de regularização

- 8.18.1 A licitante será reprovada caso obtenha Pontuação Total inferior a 80% ou menos de 70% em qualquer bloco.
- 8.18.2 Se a Pontuação Total for superior a 70%, a licitante terá 5 (cinco) dias úteis para comprovar a regularização dos itens não atendidos ou atendidos parcialmente.
- 8.18.3 Para exercer o direito de regularização, pelo menos 50% dos subitens de cada bloco e de cada item deverão estar classificados como “Atende” ou “Atende Parcial”.

- 8.18.4 A licitante será desclassificada caso não alcance a pontuação mínima de 80% após a regularização ou não a exerça no prazo.

9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

- 9.1 Prosseguindo, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor.
- 9.1.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Licitador verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.9.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.
- 9.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br. Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.
- 9.1.2 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.14.
- 9.2 Prosseguindo, o Licitador efetuará a consulta 'on line' ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso.
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.7.
- 9.3 É assegurado ao licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.7.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação pelo licitador.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do licitador.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 9.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição do licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- a) ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

b) CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em “Sistemas”, no item “CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”, selecionar esfera “TODOS(AS)”;

c) SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

9.7 Não será habilitada a empresa que:

9.7.1 esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;

9.7.2 não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 9.4.

9.7.3 esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

9.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.3 deste edital.

9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Licitador examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que um licitante atenda plenamente às exigências do Edital.

9.9 No julgamento da habilitação, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

10 DOS RECURSOS

10.1 Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(s) desta LICITAÇÃO CAIXA, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br – acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” → selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” → inserir a descrição argumentos → clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos a partir da comunicação pelo sistema.

10.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Licitador será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 10.1.

- 10.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 10.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 10.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 10.3 Qualquer recurso contra decisão do Licitador não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 10.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 10.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação via Portal de Licitações CAIXA.

11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 11.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.
- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Modelo VI).
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.3 do edital.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis exigidos como habilitação no edital, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato.
- 11.6 Caso o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – conforme Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexa a minuta de contrato.
- 11.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
- 11.7.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 11.7.1.1 Em situações excepcionais e a critério da CAIXA, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
- 11.7.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.
- 11.7.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste Edital.

- 11.8 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá retomar a Licitação CAIXA e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste Edital.
- 11.9 Poderá o licitante ser desclassificado até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
- 11.9.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 11.8.

12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 12.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Modelo VI) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, aplicando-se os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

13 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:
- 13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;
- 13.2.1.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.
- 13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;
- 13.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;
- 13.2.2.3 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 13.2.2.4 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais e/ou contratuais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- 13.2.2.5 A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da

finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;

- 13.2.2.6 A apólice não deverá estabelecer/impor prazo mínimo ou máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- 13.2.2.7 No caso de alterações efetuadas no objeto principal, bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- 13.2.2.8 A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- 13.2.2.9 Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- 13.2.2.10 A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 13.2.2.11 Não serão aceitas apólices que excluam quaisquer das coberturas previstas no item 13.2.2.2.
- 13.2.2.12 Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
 - b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
 - c) Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
 - d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
 - e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.
- 13.2.2.13 Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:
 - a) Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
 - b) Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
 - c) Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
 - d) Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.
- 13.2.2.14 A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.
- 13.2.2.15 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.
- 13.2.3 **A Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.
- 13.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada em papel timbrado da instituição financeira emissora e que possua todos os requisitos a seguir:
 - a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos), caso o registro seja feito pela via eletrônica, deve-se verificar a autenticidade do documento pela chave de acesso apresentada;

- b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;
- c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
- e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 13.6 deste Edital;
- f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- h) subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

- 13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.
- 13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
- 13.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 13.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a Caixa poderá reter o valor correspondente quando do pagamento da fatura.
- 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

14 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 14.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de Contrato (Modelo VI).

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de Contrato (Modelo VI):
- I multa;
 - II suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados na minuta de contrato e no Anexo I – Termo de Referência.
- 15.1.2 A CONTRATADA ficará sujeita a sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, quando desatender os termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática dispostas no Contrato (Modelo VI).
- 15.2 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

15.3 As sanções previstas nos incisos I e II do subitem 15.1 poderão ser aplicadas concomitantemente.

15.4 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

15.5 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

16 DOS ILÍCITOS PENAIS

16.1 As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

17 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário nº 8000054481.

18 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

18.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1 O contrato a ser firmado terá duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.

19.1.1 O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.
- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT/BU, em Bauru/SP.
- 20.8 É facultada ao Licitador ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública da Licitação CAIXA.
- 20.10 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 20.10.1 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).
- 20.11 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro **“Painel Geral”**, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba **“Pedidos de Esclarecimento”**.
- 20.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.
- 20.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 20.14 A subcontratação será permitida conforme subitem 2.4 do Anexo I - Termo de Referência.
- 20.14.1 Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CAIXA, a regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e qualificação técnica, nos mesmos limites exigidos do licitante no item que trata de habilitação.
- 20.14.2 A CAIXA verificará a regularidade da subcontratada em relação aos impedimentos de licitar e contratar, não sendo admitida a subcontratação no caso de impedimento, conforme item 9.5.
- 20.14.2.1 A subcontratada deve emitir declaração informando não se enquadrar nas hipóteses previstas no item 2.3 e subitens.

- 20.14.3 No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.
- 20.15 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica do(s) representante(s) legal(is) nos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.
- 20.16 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

21 DO FORO

- 21.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Estado de São Paulo, na cidade de Bauru.

Bauru, março de 2026.

Flávia Lima Catapano
Licitadora
CN – Contratações



MODELO I

DECLARAÇÃO DE MPE

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação na Licitação CAIXA nº. 0026/2026, que:

- se enquadra na condição de _____ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempresa ou empresa de pequeno porte]** ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempreendedor individual - MEI]**, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, ____ de _____ de ____

Assinatura do representante legal da empresa
Nome/CPF

Obs.: Esta declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da licitante (assinar, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15).

MODELO II

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº....., por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para fins de participação do Edital da Licitação CAIXA nº **0026/2026**, declara estar:

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o artigo 299 e artigos 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;
6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, ____ de _____ de _____

[ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

Obs.: Este termo deverá ser apresentado em papel timbrado da licitante (assinar, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15).

MODELO III

PROPOSTA COMERCIAL

Licitação CAIXA nº 0026/2026

1 OBJETO

- 1.1 Prestação de serviços de agenciamento de viagens e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, por meio de contratação de empresa especializada do tipo Travel Management Company (TMC), para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA, pelo prazo de 12 (doze) meses, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Modelos/Anexos.

2 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE

EMPRESA:

CNPJ:

Endereço Completo:

Telefone:

e-mail:

3 PREÇOS OFERTADOS

- 3.1 PREÇO UNITÁRIO DA FEE (*) R\$ _____ (_____ por extenso).

(*) Preço a ser enviado eletronicamente (ver subitem 5.2.1 do edital), e que será utilizado para efeito de julgamento das propostas antes da fase de lances.

Obs.: o documento deverá ser apresentado assinado, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15.

4 DEMAIS INFORMAÇÕES

- 4.1 Prazo de validade da proposta (mínimo de 90 dias) = (.....) dias, contados da data limite para recebimento das propostas.

- 4.2 Prazo de execução do serviço: 12 (doze) meses

5 DADOS PARA ELABORAÇÃO DO CONTRATO

- 5.1 Do(s) representante(s) legal(is) para assinatura do Contrato, caso seja vencedor:

Nome: _____

CPF: _____

- 5.2 Modalidade de Garantia Contratual que será apresentada: (informar modalidade que será apresentada para assinatura do contrato).

- 5.3 Informar o Regime de Tributação: _____

Obs.: Em caso de necessidade de alteração de qualquer um dos dados acima fornecidos, comunicar imediatamente na ocasião da convocação para assinatura do contrato, observando que tais alterações não serão justificativas para prorrogação de prazos.

6 DECLARAÇÕES:

- 6.1 A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

- I) que se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu

representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

- II) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).

6.1.1 Possuir crédito perante as três grandes companhias aéreas com rotas regulares em âmbito nacional, a saber: Azul, Gol e Latam.

6.1.1.1 A declaração poderá ser validada, pela CAIXA, junto às próprias companhias aéreas. Para tanto, a empresa deverá informar os meios de contato necessários à validação, incluindo telefone, e-mail e demais informações pertinentes.

6.1.2 Possuir crédito perante, no mínimo, cinco grandes redes hoteleiras, dentre as redes a seguir: (Accor, Atlântica, BHG, Blue Tree, Nacional Inn, Transamérica, Windsor, Meliá, Intercity, Othon). Indicar as Redes

6.1.2.1 A declaração poderá ser validada, pela CAIXA, junto às próprias redes hoteleiras. Para tanto, a empresa deverá informar os meios de contato necessários à validação, incluindo telefone, e-mail e demais informações pertinentes.

6.1.3 Possuir crédito perante, no mínimo, duas grandes locadoras de veículos, a exemplo de Localiza/Hertz, Movida, Rent Cars. Indicar as Locadoras

6.1.3.1 A declaração poderá ser validada, pela CAIXA, junto às próprias locadoras de veículos. Para tanto, a empresa deverá informar os meios de contato necessários à validação, incluindo telefone, e-mail e demais informações pertinentes.

Observação: Considera-se “crédito perante fornecedores” a existência de relacionamento comercial direto e ativo entre a licitante e o fornecedor (companhia aérea/rede hoteleira/locadora), com autorização operacional e condições comerciais vigentes que permitam a execução do objeto sem intermediação de consolidadoras ou terceiros, incluindo, conforme o caso, emissão direta de bilhetes e confirmação direta de reservas/locações, assegurando continuidade e regularidade da operação.

Município, (dia, mês e ano)

.....
Assinatura e nome do representante legal da empresa licitante
Nome/CPF



MODELO IV

CHECKLIST POC – PROVA DE CONCEITO

Deverá ser preenchido integralmente o Modelo IV, disponibilizado juntamente com o Edital.

Obs.: o documento deverá ser apresentado assinado, preferencialmente, nos moldes estabelecidos no item 20.15.

MODELO V

DECLARAÇÃO DO LICITANTE

À
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CECOT

Referência: Licitação CAIXA nº 0026/2026

A empresa _____, inscrita no CNPJ/MF _____, por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], DECLARA, sob as penas da lei, que:

1. Tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta Licitação por meio do Edital publicado;
2. Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
3. Preenche todos os requisitos e condições de habilitação constantes do Edital, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
4. Tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018, está ciente que na hipótese de declaração falsa fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, e atesta que os documentos constantes no Portal Licitações CAIXA, apresentados a título de documentação para habilitação no certame (incluindo eventuais diligências) são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais;
5. Seu representante devidamente constituído responde por uma única pessoa jurídica, para manifestação nos procedimentos de habilitação e demais fases e atos inerentes à Licitação.
6. Tem ciência das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da publicação dos documentos fornecidos/consultados para habilitação neste Credenciamento no Portal da Transparência CAIXA e no PNCP, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e determinação dos Órgãos de Controle Externo.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

[Nome e assinatura do representante legal]

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta "verificador de conformidade", disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou por meio de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos.

MODELO VI

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº , PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS E REUNIÕES CORPORATIVAS, EM ÂMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL, POR MEIO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DO TIPO TRAVEL MANAGEMENT COMPANY (TMC), PARA ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DAS UNIDADES DA CAIXA, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA .

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT, em Brasília, CNPJ (MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo , CPF: , nos termos do subestabelecimento datado de , Terceiro Tabelião de Notas e de Protesto de Letras e Títulos de Bauru/SP, pg. do livro de notas n. , daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa , inscrita no CNPJ (MF) sob o nº , com sede na , neste ato representada por , CPF e , CPF doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização de , – , conforme , de , constante do **Processo Administrativo nº 0105/2026**, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao edital da **Licitação CAIXA nº 0026/2026** e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de agenciamento de viagens e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, por meio de contratação de empresa especializada do tipo Travel Management Company (TMC), para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA, pelo prazo de 12 (doze) meses.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integram e complementam este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, assumindo total responsabilidade sobre as instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos com pontualidade, apresentando à CAIXA os documentos comprobatórios de toda e qualquer quitação, inclusive os relativos aos salários, benefícios e encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, sendo diligentes na substituição de seus empregados quando necessário em face de incompatibilidades identificadas no desempenho da



atividade, bem como em ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços e prontamente prestar esclarecimentos sempre que lhe forem solicitados;

VI Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

VII Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

VIII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

IX Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

X Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XI Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XIII Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIV Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA;

XV Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XVI Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XVII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XVIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XIX Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XX Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXI Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar "e-mail", sendo vedada a utilização da conta de "e-mail" da CAIXA;

XXII Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXIII Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;

XXIV Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

XXV Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXVI Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXVII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;

XXVIII Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXIX Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

XXX Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;

XXXI Manter conduta compatível com as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, disponível pelo link: [https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMyMzRjZjFINzcvNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNlYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm](https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMyMzRjZjFINzcvNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNlYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm;);

XXXII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades;

XXXIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na Centralizadora Nacional de Serviços e Arquivo – CESAQ, localizada no endereço: AVENIDA DR. GENTIL DE MOURA, 78 2º ANDAR, SÃO PAULO/SP, CEP 04278-000, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço;

XXXIV Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato;

XXXV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública;

XXXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf> e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA <http://licitacoes.caixa.gov.br>;

XXXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta;

XXXVIII Apresentar, em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato, o registro IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos), que deverá ser exclusivo e o único utilizado na emissão de bilhetes em favor da CAIXA;

XXXIX Deverá atuar conforme as normas da aviação civil (ANAC) e cumprir a legislação turística brasileira (Lei 11.771/2008);

XL Cumprir integralmente, e observar as normas estabelecidas na legislação em vigor, relativas aos sistemas de tarifas, emissão de passagens aéreas nacional e internacional, bem como em relação aos demais produtos/serviços de viagens;

XLI Responsabilizar-se pelo custo de instalação, manutenção das estruturas, e sistemas, para atendimento à CAIXA;

XLII Promover, às suas expensas e sob sua total responsabilidade, através de técnicos especializados, a integração, atualização e modernização tecnológica entre a ferramenta OBT, os seus sistemas e o sistema legado da CAIXA, devendo obedecer aos padrões, requisitos e normas técnicas estipulados pela CAIXA;

XLIII Promover, às suas expensas e sob sua total responsabilidade, ferramentas / softwares de controle e monitoramento de tickets e performance do atendimento e ferramentas da CONTRATADA, tais como Gtmatrix, Pingdom, WebPageTest, e Google Page Speed Insights, Zendesk e Freshdesk, e outros;

XLIV Utilizar as suas credenciais com os fornecedores, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta OBT, sempre autorizados pela CAIXA e prever os acordos comerciais formalizados pela CAIXA;

XLV Possuir credenciais com todas as funcionalidades das ferramentas de distribuição de conteúdo, tais como, GDS AMADEUS/ATAC, NDC e outras, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta OBT disponibilizada à CAIXA. A CAIXA poderá solicitar o credenciamento em ferramentas de distribuição de conteúdo, a seu critério e escolha;

XLVI Desabilitar a funcionalidade de markup na ferramenta de OBT. (A funcionalidade de markup na ferramenta de OBT deve permanecer desativada. A sua ativação, sem autorização expressa, poderá sujeitar a empresa à penalidade);

XLVII Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços contratados, sem prévia e expressa anuência da CAIXA;

XLVIII Não utilizar, sob nenhuma hipótese, os acordos e benefícios comerciais firmados pela CAIXA para contratação de produtos e serviços de viagens em favor de terceiros, exceto se houver autorização expressa da CAIXA;

XLIX Disponibilizar, sempre que solicitado pela CAIXA, o catálogo atualizado dos prestadores de serviço credenciados, todas as tarifas acordadas, preços de balcão/tarifa pública, valores promocionais e condições previamente realizadas, bem como com a disponibilidade em tempo real das reservas e opções disponíveis, sem qualquer filtro que restrinja artificialmente os fornecedores e os produtos disponíveis no mercado de viagens;

L Efetuar pontualmente os pagamentos cabíveis aos fornecedores pela aquisição de produtos e serviços de viagens, independentemente da vigência do Contrato, respondendo única e exclusivamente pelo adimplemento das obrigações contraídas, de forma que não cabe à CAIXA qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por eventuais débitos;

LI Apresentar, quando solicitado, documentos que comprovem, em montante financeiro e quantidade, o efetivo pagamento realizado pelas transações em nome da CAIXA a companhias aéreas, hotéis, locadoras e quaisquer outros prestadores de serviços;

LI Apresentar, se solicitado pela CAIXA, documentação comprobatória do adimplemento das obrigações trabalhistas referentes aos empregados executantes dos serviços prestados à CAIXA;

LII Guardar o mais completo e absoluto SIGILO por si, por seus empregados e prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força de lei civil e criminal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa, inclusive, após o término da vigência do Contrato;

LIV Aceitar, em todos os aspectos, a fiscalização e a auditoria irrestrita dos serviços prestados, ferramenta OBT, sistemas e interfaces disponibilizados à CAIXA, inclusive, sujeitando-se a auditorias periódicas realizadas por quadro próprio da CAIXA ou por intermédio de empresas especializadas contrastadas no mercado;

LV Manter disponíveis os dados de solicitações de viagens ou reuniões corporativas, a qualquer tempo, independentemente do status da solicitação, por 5 (cinco) anos após o término do contrato;

LVI Além disso, ao final da vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA um arquivo contendo os dados completos de todas as transações realizadas durante o período contratual, incluindo informações operacionais e financeiras. Esses dados deverão permanecer disponíveis para consulta pela CAIXA pelo prazo de 5 (cinco) anos, mediante solicitação;

LVII Caberá à CONTRATADA glosa do valor total do bilhete aéreo, além de outras penalidades, em caso de retenção indevida de valores nos casos de emissão de passagem aérea ou qualquer outro serviço em duplicidade realizado pela CONTRATADA;

LVIII Manter capacidade econômica para suportar os custos do contrato durante o ciclo de pagamento mensal;

LVIX Manter a qualidade e condições dos serviços prestados, de acordo com os parâmetros da ANS, "Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)" do item 10.2.10, e aceitar as penalidades por descumprimento, sem prejuízo ao cumprimento das demais cláusulas deste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da CONTRATADA, além das demais previstas neste contrato e anexos:

I Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;

II Responder por qualquer tipo de atuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA;

IV Guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;

II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;

III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência;

IV Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado;

VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.

Parágrafo Único - No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela CAIXA pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

CLÁUSULA QUINTA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA



A CONTRATADA deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:

- I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders;
- II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático;
- III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):
 - a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;
 - b) Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais;
 - c) Utilização de fontes renováveis de energia;
 - d) Gestão adequada de resíduos.
- IV Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA;
 - a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.
- V Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA;
 - a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.
- VI Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados;
- VII Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- VIII Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA ou em decorrência de suspeita e/ou denúncia relativas ao descumprimento de obrigações de responsabilidade social, ambiental e climática, assumidas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual;
- IX Desenvolver política de aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa;

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços objeto deste contrato e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o valor referente aos serviços efetivamente executados e atestados, conforme preços constantes da proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, sendo estimados o valor global de R\$ (), pelo período de vigência do contrato.

Contrato

Licitação CAIXA Nº 0026/2026 - CECOT - fls. 41 de 138

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão dos preços deste contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pelo IPCA, observados os preços vigentes no mercado para a prestação do serviço, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo – Na primeira revisão, o prazo de 12 (doze) meses será a contar da data limite para entrega das propostas na licitação. As revisões subsequentes observarão o mesmo intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do último reajuste aplicado.

I Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.

III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior à cesta de índices, sendo, portanto, o limitador da revisão;

IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.

Parágrafo Terceiro – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo, podendo ser formalizado por apostilamento.

Parágrafo Quarto – A contratada pode interpor recurso administrativo, sem efeito suspensivo, sobre os cálculos efetuados pela CAIXA para a concessão da revisão de preços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação do ato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil, do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em Agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

I Quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.

Parágrafo Segundo - O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo e apresentar juntamente:

I a identificação completa da CAIXA, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

II descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto - A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA, comprovadamente, se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantos documentos fiscais forem necessários, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega do documento fiscal pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

Parágrafo Nono - Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetuará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo Primeiro - O não pagamento do documento fiscal, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGP-M2) \times \dots (1 + IGP-M-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de , podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

Parágrafo Primeiro – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

Parágrafo Segundo – A prorrogação dar-se-á por apostilamento, quando houver manifestação formal e expressa da CONTRATADA e não houver alteração das demais disposições contratuais, dispensando-se a assinatura da CONTRATADA. Caso a prorrogação esteja acompanhada de alterações contratuais que impliquem modificação das obrigações pactuadas, tais ajustes serão formalizados por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

Parágrafo Primeiro - A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

Parágrafo Segundo - A CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO RESSARCIMENTO

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA concorda, em casos de prejuízos sofridos pela CAIXA em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA concorda com o desconto de valores apurados a crédito da CAIXA em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

Parágrafo Terceiro – O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGP-M2) \times \dots (1 + IGP-M-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

Parágrafo Quarto - Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ (), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I Caução em dinheiro;

II Seguro-garantia

III Fiança bancária

Parágrafo Primeiro - A **caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

I Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Segundo - O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Terceiro - A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 (trinta) dias após a última data de vencimento do contrato;

I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;

a) No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

III A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;

IV A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação pela CAIXA dos procedimentos acima citados, da caracterização do sinistro, de alterações efetuadas no objeto principal e/ou renovações;

V A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;

VI Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato;

VII A apólice continuará em vigor mesmo quando o tomador não houver realizado o pagamento do prêmio nas datas convencionadas.

Parágrafo Quarto - Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:

I Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;

II Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

III Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;

IV Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;

V Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

Parágrafo Quinto - Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

I Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;

II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;

III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;

IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

Parágrafo Sexto - A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

Parágrafo Sétimo - A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Oitavo - A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Nono - Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

I Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias;

III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;

VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

Parágrafo Décimo - A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo Primeiro - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Segundo - A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Terceiro - A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido no item II do Parágrafo Nono acima.

Parágrafo Décimo Quarto - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

I a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

Parágrafo Décimo Quinto - Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a Contratada deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções além das situações previstas no Termo de Referência, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I Multa;

II Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro - A multa será aplicada nas situações e percentuais descritos no Anexo I – Termo de Referência, que integra este contrato, e também nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 0,1% (um por cento) do faturamento mensal;

II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 1% (um por cento) do faturamento mensal;

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor da multa diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou de quaisquer outros contratos que porventura mantenha com a CAIXA, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrado judicialmente, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Terceiro - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o contrato;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter a proposta;
- IX. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.
- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;

Parágrafo Quarto - As sanções previstas nos incisos I e II do caput desta cláusula poderão ser aplicadas concomitantemente.

Parágrafo Quinto - As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

Parágrafo Sexto - As penalidades serão devidamente publicadas no DOU e lançadas no sistema CGU-PJ, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

Parágrafo Sétimo - A penalidade de suspensão aplicada à CONTRATADA alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal) serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III Por determinação judicial.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo 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 da CONTRATADA;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 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 lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V Inobservância da vedação ao nepotismo;

VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.

VII Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas.

VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da CAIXA.

Parágrafo Segundo - A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos acima será efetivada após o regular processo administrativo, quando for o caso.

Parágrafo Terceiro - Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

Parágrafo Quarto - Caso a descontinuidade do contrato traga prejuízos à CAIXA, a decisão poderá prever que os efeitos da rescisão ocorrerão em data futura.

Parágrafo Quinto - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário nº 8000054481.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial deste contrato, nos limites e condições estabelecidos no item “Disposições Finais” do edital;

Parágrafo Único – No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual;

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;

III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;



III Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da CAIXA responsável pela operação pretendida;

V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a CONTRATADA junto à CAIXA, a autorização caberá à área negocial responsável pelas tratativas;

VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a CAIXA, a autorização caberá à área gestora do contrato;

VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela CAIXA terão preferência sobre a cessão dos créditos;

VIII No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.

IX É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

X A CONTRATADA atesta, no contexto da Lei nº 13.726/2018, que todos os documentos apresentados à CAIXA para a contratação, em todas as etapas do processo, são fidedignos aos correspondentes documentos originais, e tem ciência de que está sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis na hipótese de infringir esta condicionante.

XI A assinatura eletrônica dos documentos tratada no item anterior, deverá ser realizada pela(s) pessoa(s) física(s), representante(s) legal(is) da empresa ou por procurador com poderes expressos para tanto.

XII A assinatura digital é válida para o documento todo, isto é, para o instrumento contratual e seus anexos, desde que tenham sido remetidos em um mesmo documento para serem assinados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de São Paulo, na cidade de Bauru/SP.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

Bauru, de .

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome:

CPF(MF):

Rep Legal:

CPF(MF):

Rep Legal:

CPF(MF):

Contrato

Licitação CAIXA Nº 0026/2026 - CECOT - fls. 50 de 138

ANEXO I DO CONTRATO Nº

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

- 1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada, na modalidade Travel Management Company (TMC), para a prestação integrada e contínua de serviços de agenciamento de viagens corporativas e de reuniões corporativas, nacionais e internacionais, incluindo a disponibilização, operação, sustentação e manutenção de solução tecnológica para gestão de viagens corporativas (Online Booking Tool – OBT), em ambiente web e aplicativo móvel.
- 1.2 A contratação compreende, ainda, a execução de atividades correlatas e complementares, tais como atendimento aos usuários e gestores, suporte operacional, controle, monitoramento, conciliação financeira, auditoria, bem como a geração e disponibilização de informações gerenciais, nos termos, condições e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, para atendimento às demandas de todas as Unidades da CAIXA, pelo prazo de 12 (doze) meses.
- 1.1.1 A empresa CONTRATADA deverá fornecer solução tecnológica do tipo *Online Booking Tool* (OBT) de tecnologia avançada, com versão web e aplicativo mobile, além de ferramenta redundante, que permita a gestão completa e integrada dos serviços contratados, incluindo:
- Passagens aéreas;
 - Hospedagem;
 - Transporte terrestre e aquaviário;
 - Locação de veículos;
 - Logística para Reuniões Corporativas e/ou Eventos Institucionais;
 - Contratação de ingressos para eventos, congressos e feiras.
- 1.2 Para fins deste Termo de Referência, entende-se que a solução tecnológica deve permitir o gerenciamento de viagens de forma centralizada e digital, com ferramenta escalável, intuitiva e altamente tecnológica, garantindo o controle online de todas as etapas do processo, com foco na melhor experiência do viajante, otimização de processos, conformidade, rastreabilidade e mitigação de riscos operacionais e financeiros.
- 1.3 A ferramenta digital deverá atender aos requisitos de segurança da informação e tratamento de dados pessoais conforme legislação vigente, permitir customizações específicas para a CAIXA, integração via API com sistemas internos e de empresas de terceiros autorizados pela CAIXA, além de oferecer suporte técnico e operacional conforme descrito neste Termo de Referência.

1.4 VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 1.4.1 A vigência de contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

2 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 2.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras previstas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável, o cumprimento integral das disposições técnicas, operacionais, administrativas, financeiras e de segurança da informação necessárias à adequada prestação dos serviços contratados.
- 2.1.1 **A CONTRATADA deverá atender as seguintes obrigações:**
- 2.1.2 Cumprir integralmente, e observar as normas estabelecidas na legislação em vigor, relativas aos sistemas de tarifas, emissão de passagens aéreas nacional e internacional, bem como em relação aos demais produtos/serviços de viagens.
- 2.1.3 Responsabilizar-se pelo custo de instalação, manutenção das estruturas, e sistemas, para atendimento à CAIXA.

- 2.1.4 Promover, às suas expensas e sob sua total responsabilidade, através de técnicos especializados, a integração, atualização e modernização tecnológica entre a ferramenta OBT, os seus sistemas e o sistema legado da CAIXA, devendo obedecer aos padrões, requisitos e normas técnicas estipulados pela CAIXA.
- 2.1.5 Promover, às suas expensas e sob sua total responsabilidade, ferramentas / softwares de controle e monitoramento de tickets e performance do atendimento e ferramentas da CONTRATADA, tais como Gtmetrix, Pingdom, WebPageTest, e Google Page Speed Insights, Zendesk e Freshdesk, e outros.
- 2.1.6 Utilizar as suas credenciais com os fornecedores, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta OBT, sempre autorizados pela CAIXA e prever os acordos comerciais formalizados pela CAIXA.
- 2.1.7 Possuir credenciais com todas as funcionalidades das ferramentas de distribuição de conteúdo, tais como, GDS AMADEUS/ATAC, NDC e outras, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta OBT disponibilizada à CAIXA.
 - 2.1.7.1 A CAIXA poderá solicitar o credenciamento em ferramentas de distribuição de conteúdo, a seu critério e escolha.
- 2.1.8 Desabilitar a funcionalidade de markup na ferramenta de OBT. (A funcionalidade de markup na ferramenta de OBT deve permanecer desativada. A sua ativação, sem autorização expressa, poderá sujeitar a empresa à penalidade).
- 2.1.9 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços contratados, sem prévia e expressa anuência da CAIXA.
- 2.1.10 Não utilizar, sob nenhuma hipótese, os acordos e benefícios comerciais firmados pela CAIXA para contratação de produtos e serviços de viagens em favor de terceiros, exceto se houver autorização expressa da CAIXA.
- 2.1.11 Disponibilizar, sempre que solicitado pela CAIXA, o catálogo atualizado dos prestadores de serviço credenciados, todas as tarifas acordadas, preços de balcão/tarifa pública, valores promocionais e condições previamente realizadas, bem como com a disponibilidade em tempo real das reservas e opções disponíveis, sem qualquer filtro que restrinja artificialmente os fornecedores e os produtos disponíveis no mercado de viagens.
- 2.1.12 Efetuar pontualmente os pagamentos cabíveis aos fornecedores pela aquisição de produtos e serviços de viagens, independentemente da vigência do Contrato, respondendo única e exclusivamente pelo adimplemento das obrigações contraídas, de forma que não cabe à CAIXA qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por eventuais débitos.
- 2.1.13 Apresentar, quando solicitado, documentos que comprovem, em montante financeiro e quantidade, o efetivo pagamento realizado pelas transações em nome da CAIXA a companhias aéreas, hotéis, locadoras e quaisquer outros prestadores de serviços.
- 2.1.14 Responder por todos os ônus referentes aos serviços contratados, tais como salários de pessoal, acidentes de trabalho, encargos sociais, fiscais, previdenciários e trabalhistas, alimentação, transporte, taxas, impostos, indenizações civis e quaisquer outras exigências legais ou regulamentares que venham a incidir sobre a atividade pactuada, isentando a CAIXA de qualquer vínculo empregatício com os empregados da CONTRATADA.
- 2.1.15 Apresentar, se solicitado pela CAIXA, documentação comprobatória do adimplemento das obrigações trabalhistas referentes aos empregados executantes dos serviços prestados à CAIXA.
- 2.1.16 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CAIXA ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo de seus empregados, conveniados ou prepostos na execução do objeto do Contrato.
- 2.1.17 Guardar o mais completo e absoluto SIGILO por si, por seus empregados e prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento em razão dos serviços a serem confiados,

ficando, portanto, por força de lei civil e criminal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa, inclusive, após o término da vigência do Contrato.

- 2.1.18 Aceitar, em todos os aspectos, a fiscalização e a auditoria irrestrita dos serviços prestados, ferramenta OBT, sistemas e interfaces disponibilizados à CAIXA, inclusive, sujeitando-se a auditorias periódicas realizadas por quadro próprio da CAIXA ou por intermédio de empresas especializadas contrastadas no mercado.
- 2.1.19 Manter disponíveis os dados de solicitações de viagens ou reuniões corporativas, a qualquer tempo, independentemente do status da solicitação, por 5 (cinco) anos após o término do contrato.
- 2.1.19.1 Além disso, ao final da vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA um arquivo contendo os dados completos de todas as transações realizadas durante o período contratual, incluindo informações operacionais e financeiras.
- 2.1.19.2 Esses dados deverão permanecer disponíveis para consulta pela CAIXA pelo prazo de 5 (cinco) anos, mediante solicitação.
- 2.1.20 Caberá à CONTRATADA glosa do valor total do bilhete aéreo, além de outras penalidades, em caso de retenção indevida de valores nos casos de emissão de passagem aérea ou qualquer outro serviço em duplicidade realizado pela CONTRATADA.
- 2.1.21 Manter capacidade econômica para suportar os custos do contrato durante o ciclo de pagamento mensal.
- 2.1.22 Manter a qualidade e condições dos serviços prestados, de acordo com os parâmetros da ANS, “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)” do item 10.2.10, e aceitar as penalidades por descumprimento, sem prejuízo ao cumprimento das demais cláusulas deste contrato.
- 2.1.23 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato, o registro IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos), que deverá ser exclusivo e o único utilizado na emissão de bilhetes em favor da CAIXA;
- 2.1.24 A CONTRATADA deverá atuar conforme as normas da aviação civil (ANAC) e cumprir a legislação turística brasileira (Lei 11.771/2008).
- 2.2 A CONTRATADA **está terminantemente proibida de:**
 - 2.2.1 Aplicar comissão, *mark up*, ou incluir tarifas não pactuadas sobre bilhetes aéreos e demais produtos/serviços.
 - 2.2.2 Receber comissão ou qualquer benefício oriundo de fornecedores pela venda de produtos/serviços ou pelo cumprimento de metas de produtividade, devendo repassar à CAIXA, na forma de nota de crédito, qualquer valor da espécie.
 - 2.2.3 Alterar ou inibir, por qualquer meio ou subterfúgio, os valores apresentados pelos fornecedores.
 - 2.2.4 Direcionar a compra de serviços/produtos para fornecedores sob o seu interesse, desconsiderando os critérios técnicos de qualidade e menor preço determinados pela CAIXA.
 - 2.2.5 Reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução de serviços.
 - 2.2.6 Atuar em desacordo com as políticas da CAIXA e orientações dos Gestores Operacionais do contrato.
 - 2.2.7 Na hipótese de comprovação de que a CONTRATADA recebeu comissão referente a serviços prestados ou contratados pela CAIXA, esta poderá incorrer em rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e neste Termo.

- 2.2.8 A CAIXA poderá fiscalizar e auditar de forma irrestrita todos os serviços prestados, acordos e preços praticados, inclusive por intermédio de empresas especializadas contratadas no mercado.

2.3 DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

- 2.3.1 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Edital e seus Anexos, especialmente desta Especificação Técnica, Anexo I do instrumento contratual.
- 2.3.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e seus anexos e os termos de sua Proposta Comercial.
- 2.3.3 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 2.3.4 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 2.3.5 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, nos prazos estipulados no Instrumento Contratual, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências desta Especificação Técnica e do Contrato.
- 2.3.6 Zelar para que durante toda a vigência do Contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 2.3.7 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA.
- 2.3.8 Repassar todos os procedimentos administrativos a serem adotados pelas Unidades Usuárias deste objeto, para a perfeita execução dos serviços pela CONTRATADA.

2.4 SUBCONTRATAÇÃO

- 2.4.1 A CONTRATADA poderá subcontratar parte do objeto desta licitação, com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e a ampliação da competitividade, desde que a subcontratação não envolva o objeto contratado em sua totalidade, e principalmente, o atendimento direto aos usuários da CAIXA, e desde que haja prévia anuência da CAIXA.
- 2.4.2 Dessa forma está vedada qualquer subcontratação que envolva atendimento direto aos usuários da CAIXA e autorizada a subcontratação única e exclusivamente da equipe de suporte técnico para integração com os sistemas da CAIXA, e os serviços elencados abaixo:
- Passagens aéreas;
 - Hospedagem;
 - Transporte terrestre e aquaviário;
 - Locação de veículos;
 - Logística para Reuniões Corporativas e/ou Eventos Institucionais;
 - Contratação de ingressos para eventos, congressos e feiras.
- 2.4.3 Caso haja subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 dias após a assinatura do contrato, cópia do(s) contrato(s) da(s) Empresa(s) Subcontratada(s), bem como a relação dos profissionais responsáveis pela execução de serviços, identificados com os respectivos dados pessoais (RG/CPF).
- 2.4.4 Na subcontratação, a CONTRATADA deve exigir da interessada as mesmas regras de idoneidade exigidas quando de sua contratação, mediante termo de compromisso no sentido de eliminar quaisquer práticas ilegais, imorais ou antiéticas, observando, especialmente, o princípio da dignidade da pessoa humana, garantindo, assim, os direitos dos trabalhadores previstos na Constituição Federal, quando da execução de serviços no seio da Administração Pública.

- 2.4.5 Desse modo, será exigido termo de compromisso da CONTRATADA, no sentido de que se abstenha de subcontratar empresa prestadora de serviços que:
- a) Seja inidônea;
 - b) Desrespeite as garantias legais dos trabalhadores;
 - c) Utilize mão-de-obra infante-juvenil;
 - d) Faça uso de mão-de-obra escrava ou análoga à condição de escravo;
 - e) Faça uso de materiais sem origem certificada;
 - f) Não adote práticas sustentáveis nos negócios.
- 2.4.6 Havendo a subcontratação, os instrumentos com a qualificação completa das partes deverão ser apresentados à CAIXA, em até 15 dias após a assinatura do contrato, para fins de controle.
- 2.4.7 A CONTRATADA assume integralmente a responsabilidade por todos os atos da subcontratada como débitos, encargos sociais, trabalhistas e quaisquer outros danos ocorridos no patrimônio da CAIXA.
- 2.4.8 Todo e qualquer débito/encargo social decorrente da terceirização (contratação/subcontratação) que venha a ser reclamado junto à CAIXA, poderá ser deduzido ou descontado da fatura mensal da CONTRATADA.

2.5 TRANSIÇÃO DE SERVIÇO ENTRE AS AGÊNCIAS CONTRATADAS

- 2.5.1 A transição entre a prestação de serviços da atual agenciadora de viagens para a nova agência CONTRATADA deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato. Após o período de transição, a agenciadora CONTRATADA deverá assumir integralmente a prestação dos serviços.
- 2.5.2 O prazo definido compreende esclarecimento de dúvidas, definição/desenho do processo, desenvolvimento de funcionalidades, testes, homologação das integrações, podendo a equipe técnica da CONTRATADA permanecer nas dependências da CAIXA durante a implantação.
- 2.5.3 Durante o período de transição e enquanto não houver a integração das ferramentas OBT é imprescindível que a CONTRATADA disponibilize uma ferramenta apta para atendimento a partir da data assinatura do contrato.
- 2.5.4 A agenciadora de viagens CONTRATADA deverá demonstrar plena capacidade em executar os serviços contratados, para a subsequente homologação de recebimento do objeto por parte da CAIXA ao término do prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de rescisão contratual.
- 2.5.5 O treinamento técnico e operacional que envolver a necessidade da presença física de representantes da CAIXA será realizado *on-line* e/ou presencialmente na cidade de Brasília – DF, no Edifício Sede II da CAIXA, situado no SAUS Quadra 3, Bloco E, Asa Sul e/ou em São Paulo/SP, na Avenida Gentil de Moura, 78, 2º andar, a critério da CAIXA, e todas as despesas do(s) consultor(es) indicado(s), com deslocamento, hospedagem e alimentação, são de exclusiva responsabilidade da agenciadora de viagens.
- 2.5.6 O treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA e ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.

3 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 DO ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 3.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer e operar a ferramenta OBT, integrada ou não aos sistemas da CAIXA e/ou de terceiros, para prestação dos serviços conforme escopo descrito abaixo:
- a) Emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pelos usuários;

- b) Contratação de transporte aéreo do tipo fretamento de aeronave e/ou taxi aéreo, devidamente regular e autorizadas pela ANAC, incluindo cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento;
- c) Contratação de transporte rodoviário e aquaviário, devidamente autorizados pela ANTT e ANTAQ, incluindo cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento, de passagens e/ou embarcações;
- d) Cotação e emissão de seguro de viagem para viagens internacionais;
- e) Serviços de *check-in*, aquisição de bagagem, marcação de assento comum e especiais, quando solicitado, utilização de salas VIP em aeroportos e atendimento receptivo e *conciierge* para viagens nacionais e internacionais;
- f) Planejamento e execução dos serviços relacionados à participação individual ou em grupo em eventos e congressos, nacionais e internacionais, incluindo: organização, acompanhamento, assessoria e contratação de transfer, passagens aéreas, hospedagem ou pacotes completos, bem como aquisição de ingressos, quando necessário.
- g) Controle e devolução dos créditos oriundos de reembolso, cancelamentos, *no-show*, ou reagendamentos de passagens aéreas, com a apresentação de relatórios mensais;
- h) Reserva, emissão, acomodação, cancelamento e alteração de hospedagens no Brasil e no exterior;
- i) Prestação de assistência e assessoria direta para realocação de empregados em casos de cancelamentos, reagendamentos, overbooking ou outras ocorrências promovidas por companhias aéreas ou hotéis, incluindo, quando necessário, a reorganização de hospedagem e passagens. A CONTRATADA deverá manter o atendimento ao(s) empregado(s) enquanto perdurar o fato superveniente, informando continuamente ao gestor do contrato sobre a situação e as providências adotadas;
- j) Organização e adoção das providências necessárias para reserva de hospedagem e bloqueio de quartos, visando à acomodação de empregados, individualmente ou em grupo, para participação em reuniões corporativas;
- k) Acompanhamento e envio do calendário anual dos principais eventos por cidade, até 10 de janeiro de cada ano, com atualização mensal enviada ao gestor do contrato todo dia 1º. A CONTRATADA deverá também comunicar imediatamente sempre que houver previsão de alta ocupação hoteleira, visando apoiar a CAIXA no planejamento das viagens e na redução de custos;
- l) Locação de veículos executivos e não executivos, com motorista, incluindo veículos blindados, no Brasil ou em qualquer outro país, bem como serviços de transfer e fretamento de aeronaves ou embarcações. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da regularidade dos veículos, embarcações e aeronaves, assim como dos respectivos condutores: motorista, piloto e comandante (profissional habilitado para condução da embarcação), garantindo conformidade com as legislações vigentes no país onde os serviços forem prestados;
- m) Locação de ônibus, micro-ônibus ou van, com motorista, no Brasil ou em qualquer outro país, para atendimento de reunião corporativa. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da regularidade dos veículos e do motorista, garantindo conformidade com as legislações vigentes no país onde os serviços forem prestados;
- n) Locação de espaços para eventos, serviços de alimentação (bufê, coffee break), contratação de equipe de apoio (garçom, recepcionista, motorista, manobrista, carregador, serviços gerais, brigadista, fotógrafo e outros), infraestrutura completa para eventos (equipamentos e demais itens necessários à montagem), itens personalizados (camisetas, banners, brindes, etc.), link de internet dedicado e locação de estacionamento, em ambientes internos ou externos da CAIXA, no Brasil ou no exterior;
- o) Prestação de assistência e assessoria exclusiva aos Altos Executivos, garantindo atendimento personalizado e prioritário desde a abertura da demanda até sua completa resolução. A

CONTRATADA deverá oferecer consultoria especializada em viagens corporativas, contemplando: planejamento estratégico, recomendações de melhores rotas e tarifas, gestão de alterações e imprevistos, suporte em tempo real, e comunicação contínua com o executivo e o gestor do contrato. O atendimento deverá ser ininterrupto enquanto perdurar a necessidade, assegurando soluções ágeis e eficazes para deslocamentos nacionais e internacionais;

- p) Prestação de assistência e assessoria aos demais empregados da CAIXA (Público Geral), garantindo suporte adequado para demandas de viagens corporativas nacionais e internacionais. A CONTRATADA deverá oferecer orientação e apoio em todas as etapas do processo, incluindo planejamento, reservas, alterações e solução de imprevistos, assegurando atendimento contínuo até a conclusão da demanda, com comunicação regular ao gestor do contrato;
- q) Gerenciamento de crises e mitigação de riscos relacionados às viagens corporativas dos empregados da CAIXA, com base nos princípios do Duty of Care. A CONTRATADA deverá assegurar atendimento ágil e eficaz, incluindo monitoramento preventivo, comunicação proativa sobre situações de risco, suporte imediato em emergências e orientação para tomada de decisão segura. O serviço deve contemplar acompanhamento contínuo até a completa resolução da ocorrência, garantindo proteção, bem-estar e conformidade com normas nacionais e internacionais aplicáveis;
- r) Prestação de assessoria especializada para o desembaraço de documentos exigidos em viagens corporativas nacionais e internacionais, incluindo emissão de vistos, autorizações e demais providências necessárias para empregados e seus dependentes, menores ou não, em conformidade com a legislação vigente. A CONTRATADA deverá garantir orientação completa, acompanhamento do processo e suporte até a conclusão, assegurando agilidade, precisão e conformidade legal;
- s) A CONTRATADA deverá garantir que os serviços sejam realizados no idioma local do destino e nos principais idiomas utilizados em viagens corporativas (inglês, português, espanhol, francês, alemão, italiano, chinês e japonês). Os profissionais designados deverão possuir formação específica, experiência comprovada e certificações reconhecidas na área, apresentando documentação que comprove sua habilitação para o exercício da atividade, em conformidade com a legislação vigente e normas aplicáveis;
- t) Prestação de consultoria e assessoria especializada para definição de roteiros e logística de viagens corporativas, abrangendo transporte aéreo, terrestre e fluvial. A CONTRATADA deverá auxiliar na escolha das melhores opções de deslocamento, considerando critérios de menor tempo, menor custo e melhor experiência para o empregado da CAIXA, garantindo planejamento estratégico, análise comparativa de alternativas e suporte até a conclusão da contratação;
- u) Prestação de consultoria e assessoria especializada na negociação de tarifas, esclarecimento de dúvidas relativas a pagamentos (incluindo faturamento) e credenciamento de fornecedores estratégicos, tais como companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros, locadoras de veículos, seguradoras de viagem, empresas de fretamento de aeronaves e embarcações, administradoras de salas VIP, serviços receptivos, entre outros. A CONTRATADA deverá assegurar que os fornecedores credenciados adotem práticas sustentáveis e responsabilidade social, bem como apresentar documentação comprobatória da habilitação, formação e certificações exigidas para a execução dos serviços, garantindo conformidade com normas nacionais e internacionais aplicáveis;
- v) Acompanhamento presencial em eventos e/ou demandas relevantes indicadas pela CAIXA, incluindo a realização de visitas técnicas prévias, por consultor ou concierge designado pela CONTRATADA. Quando a CAIXA determinar a necessidade de presença, esta será obrigatória, visando prestar consultoria e assessoria especializada para planejamento, contratação e, se necessário, apoio à execução do evento. A presença do profissional é imprescindível para garantir a resolução de quaisquer divergências ou problemas que possam ocorrer, relacionados aos serviços prestados/contratados pela CONTRATADA, assegurando alinhamento com as diretrizes da CAIXA e excelência na experiência do participante;
- w) Disponibilização de Central de Atendimento operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, com regime de plantão, garantindo suporte ininterrupto até a completa resolução das demandas. A Central deverá oferecer múltiplos canais de atendimento, sendo no mínimo: chat on-line em tempo real integrado à ferramenta OBT, telefone fixo e 0800, WhatsApp Business com ChatBot e atendimento humano, além de e-mail corporativo. O serviço deverá assegurar capacidade

para atendimento simultâneo e gerenciamento de situações supervenientes, contemplando requisições, alterações, cancelamentos, esclarecimentos e suporte em todas as fases do processo de viagem;

- x) Disponibilização de ferramenta OBT (Online Booking Tool) com tecnologia avançada, incorporando recursos como reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para leitura de documentos e inteligência artificial (IA) para automatização de tarefas repetitivas e otimização da busca pela melhor oferta. A solução deverá ser customizável às necessidades da CAIXA, permitindo a execução integral das atividades previstas neste Termo de Referência, incluindo armazenamento e organização das informações, controle orçamentário, e disponibilização de módulos de Business Intelligence (BI), Budget ou Financeiro, entre outros que se fizerem necessários. A ferramenta deverá oferecer gráficos claros, intuitivos e customizáveis para análise de dados, bem como possibilitar a emissão de relatórios analíticos, financeiros e gerenciais completos, nos formatos XLS, XLSX, XLSM, XML, CSV, TXT e PDF;
- y) Disponibilização de equipe devidamente qualificada e dimensionada, no mínimo, nos termos do item 5 deste Termo de Referência, para atendimento exclusivo à todos os empregados da CAIXA, e suporte aos Gestores Operacionais e Estratégicos, em todas as esferas administrativas e operacionais do contrato;
- z) Disponibilização de ferramenta OBT em formato web e aplicativo mobile, garantindo a mesma gama de funcionalidades em ambas as versões. A solução deverá ser compatível, no mínimo, com os principais navegadores disponíveis no mercado (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari) e com os sistemas operacionais Android e iOS, estando disponível para download na Play Store e na Apple Store;
- aa) Disponibilização de uma segunda ferramenta OBT de renome e ampla utilização, como sistema redundante, que deverá ser ativada em até no máximo 48 (quarenta e oito) horas, em caso de emergências e/ou falhas da ferramenta principal;
- bb) Integração da ferramenta OBT com os sistemas corporativos da CAIXA e, quando aplicável, com soluções de terceiros previamente autorizadas, utilizando mecanismos seguros de autenticação e interoperabilidade, tais como API com Single Sign-On (SSO) e/ou webservices, garantindo conformidade com padrões de segurança da informação, governança e legislação vigente;
- cc) Prestação de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, bem como execução de parametrizações e customizações necessárias para garantir o pleno funcionamento da ferramenta OBT disponibilizada pela CONTRATADA, inclusive quando se tratar de solução própria ou outra ferramenta OBT disponível no mercado. A CONTRATADA deverá assegurar que todas as intervenções sejam realizadas por profissionais qualificados, garantindo conformidade com padrões de segurança, governança e legislação vigente, além de manter registros das atualizações e ajustes efetuados;
- dd) Aplicar pesquisas de satisfação, via ferramenta OBT ou por outros meios, conforme critério da CAIXA, podendo ser realizadas de forma permanente (a cada chamado ou emissão) ou periódica, conforme definido pela CAIXA. As pesquisas deverão avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, a experiência com a ferramenta OBT e os produtos contratados (como companhias aéreas, iata hoteleiras, locadoras de veículos, entre outros), garantindo insumos para melhoria contínua e alinhamento às expectativas da CAIXA;
- ee) Contratar e manter, durante toda a vigência do contrato, sistemas integrados à ferramenta OBT e aos demais canais de atendimento para medição de performance, eficiência, qualidade e disponibilidade dos serviços. Esses sistemas deverão permitir monitoramento contínuo e geração de relatórios gerenciais, utilizando soluções reconhecidas no mercado, tais como GTmetrix, Pingdom, WebPageTest e Google PageSpeed Insights, ou equivalentes. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA credenciais de acesso (login e senha) para consulta livre pelos gestores operacionais do contrato, garantindo transparência e suporte à tomada de decisão;
- ff) O acesso à ferramenta OBT, em sua versão web, será realizado por meio da rede mundial de computadores (World Wide Web), utilizando protocolo seguro HTTPS, sem necessidade de instalação de aplicativos, plugins ou complementos adicionais nos computadores da CAIXA.

Alternativamente, o acesso poderá ocorrer por meio do aplicativo mobile disponibilizado pela CONTRATADA;

- 3.1.2 Imediatamente após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá iniciar as configurações do sistema OBT principal e disponibilizá-lo para utilização pela CAIXA no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa formal.
- 3.1.3 Dentro do prazo estabelecido no item anterior, o sistema deverá estar plenamente operacional para realizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- Aquisição de passagens aéreas;
 - Reserva de hospedagem;
 - Operações acessórias, incluindo cancelamento, remarcação, controle de créditos e reembolso de passagens.
- 3.1.3.1 As demais funcionalidades do sistema OBT deverão ser disponibilizadas conforme cronograma de implantação previamente aprovado pela CAIXA, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato.
- 3.1.3.2 Não será assegurado à CONTRATADA o direito de exclusividade na prestação dos serviços objeto desta contratação, facultando-se à CAIXA realizar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, os serviços necessários por outros meios, inclusive diretamente ou por intermédio de outras agências de viagens e/ou ferramentas OBT, visando atender às suas necessidades operacionais.
- 3.1.3.3 Na hipótese de utilização de ferramenta OBT fornecida por terceiros, fica vedada à empresa fornecedora dessa ferramenta a prestação dos serviços de agenciamento de viagens decorrentes da presente licitação.
- 3.1.4 A CAIXA poderá, a seu critério e de acordo com suas necessidades operacionais:**
- 3.1.4.1 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA a disponibilização de outra ferramenta OBT existente no mercado, caso a ferramenta originalmente CONTRATADA esteja indisponível para atender às demandas ou tenha sua vinculação contratual encerrada por qualquer motivo, mediante notificação formal da CAIXA.
- 3.1.4.2 A CAIXA poderá determinar, pelo período que julgar necessário, que a prestação dos serviços seja realizada integralmente por meio da modalidade off-line, consistente na execução dos processos de cotação e aquisição de produtos e serviços por intermédio de consultor da agência de viagens, desde que expressamente solicitado pela CAIXA.
- 3.1.4.3 A CAIXA poderá fiscalizar, diretamente ou por meio de empresa de auditoria especializada, a integridade das tarifas apresentadas, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, sempre que solicitado, as faturas individuais e originais emitidas pelas companhias aéreas e demais fornecedores.
- 3.1.4.4 A CONTRATADA terá seus serviços fiscalizados e auditados pela CAIXA, mensalmente ou sempre que esta julgar conveniente, quanto aos seguintes aspectos:
- Pontualidade na emissão dos bilhetes;
 - Transparência na oferta de tarifas e aplicação dos acordos comerciais;
 - Fornecimento de relatórios;
 - Modalidade de faturamento;
 - Qualidade do atendimento ao passageiro;
 - Identificação de possíveis cobranças indevidas;
 - Aplicação de comissões e mark-up nos serviços contratados;
 - Demais itens previstos neste Termo.
- 3.1.4.5 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA a disponibilização do valor de mercado para todos os serviços prestados, bem como o valor efetivamente pago conforme acordos comerciais, inclusive para emissões realizadas na modalidade off-line.

- 3.1.4.5.1 A disponibilização do valor de mercado é imprescindível para fins de comparação e demonstração das economias obtidas por meio dos acordos comerciais e da antecedência na aquisição dos serviços. É vedado à CONTRATADA, sob qualquer hipótese, receber comissão sobre contratações solicitadas pela CAIXA.
- 3.1.4.6 A CAIXA poderá efetuar glosa da diferença do bilhete ou tarifa, além de aplicar as demais penalidades cabíveis pela inexecução dos serviços contratados, caso sejam detectadas inconformidades nos serviços ou produtos disponibilizados, seja por divergência tarifária ou por restrição/inibição de opções disponíveis, quando aplicável.
- 3.1.4.6.1 Na hipótese de comprovação de que a CONTRATADA recebeu comissão referente a serviços prestados ou contratados pela CAIXA, esta poderá incorrer em rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação e neste Termo.
- 3.1.4.7 A CAIXA fiscalizará o cumprimento das obrigações previstas no Acordo de Nível de Serviço (ANS) e aplicará as penalidades cabíveis em caso de descumprimento, nos termos deste Termo de Referência e da legislação aplicável.
- 3.1.4.7.1 As multas serão calculadas conforme os critérios estabelecidos no ANS, considerando a gravidade da infração, a reincidência e o impacto na execução contratual. A aplicação das penalidades não prejudica a adoção de outras medidas administrativas ou judiciais, inclusive a rescisão contratual por inexecução parcial ou total, quando caracterizada.

4 DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1.1 Todas as solicitações de serviços relacionadas à gestão de viagens corporativas deverão ser formalizadas por meio de Ordem de Serviço (OS), registrada na Online Booking Tool (OBT) disponibilizada pela CONTRATADA, assegurando-se o registro, a rastreabilidade, a identificação dos responsáveis, os fluxos de aprovação e a integridade das informações desde a solicitação até a conclusão do serviço.
- 4.1.1.1 Quando houver necessidade de execução na modalidade off-line a pedido da CAIXA, a CONTRATADA deverá atender às solicitações da CAIXA observando rigorosamente os critérios e prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS), garantindo a mesma qualidade, eficiência e rastreabilidade aplicáveis às transações on-line.
- 4.1.1.2 Na hipótese de indisponibilidade da ferramenta OBT ou dos provedores e canais de distribuição, incluindo o Global Distribution System (GDS), os serviços poderão ser prestados na modalidade off-line, por e-mail ou por outro canal previamente autorizado pela CAIXA.
- 4.1.1.2.1 Nesses casos, a CONTRATADA deverá registrar posteriormente todas as operações no sistema, reproduzindo fielmente as informações constantes da requisição original, garantindo rastreabilidade e conformidade. O atendimento off-line deverá observar rigorosamente os critérios e prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 4.1.1.3 Ainda que a ferramenta OBT esteja disponível, todas as solicitações recebidas por e-mail ou por outro canal previamente autorizado pela CAIXA deverão ser imediatamente registradas pela CONTRATADA no sistema OBT, reproduzindo fielmente todas as informações constantes da requisição original.
- 4.1.1.3.1 Após o registro, a CONTRATADA deverá orientar o empregado a utilizar, preferencialmente, o canal on-line, promovendo a aderência às diretrizes de automação e eficiência previstas neste Termo.
- 4.1.2 Para todos os serviços que demandem cotação prévia, deverão ser registradas no sistema OBT, no mínimo 3 (três) cotações, cuja aprovação será efetuada via sistema diretamente pelo demandante, garantindo transparência e rastreabilidade.

- 4.1.2.1 Cada cotação deverá ser apresentada por meio de proposta formal, elaborada em papel timbrado da empresa, contendo, obrigatoriamente:
- Assinatura digital (preferencialmente) ou física do responsável;
 - Nome completo do responsável, cargo/função, telefone, e-mail e número de WhatsApp (quando aplicável);
 - Dados da empresa: CNPJ, endereço comercial e telefone.
- 4.1.2.1.2 A CONTRATADA será responsável por:
- Verificar a conformidade legal da empresa proponente, assegurando que está habilitada para prestar o serviço;
 - Garantir que os profissionais e equipamentos indicados estão aptos para execução, conforme normas aplicáveis;
 - Registrar as cotações no sistema OBT, mantendo a integridade das informações e anexando os documentos comprobatórios.
- 4.1.2.2 Essas informações têm como finalidade garantir a rastreabilidade das propostas e permitir à CAIXA o contato direto com a empresa proponente, sempre que julgar necessário, assegurando transparência e conformidade no processo de contratação.
- 4.1.2.3 Todos os pedidos de cotação de preços para contratação dos serviços e/ou produtos descritos neste Termo de Referência, realizados por qualquer modalidade — on-line, off-line, e-mail, WhatsApp ou outro canal previamente autorizado pela CAIXA — deverão ser atendidos e enviados ao demandante dentro dos prazos estabelecidos no item 10.2.8.1 e seguintes, contados a partir do recebimento da demanda pela CONTRATADA.
- 4.1.2.4 Para situações emergenciais expressamente determinadas pela CAIXA, a CONTRATADA deverá enviar a cotação solicitada no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, contados a partir do recebimento da demanda, utilizando os canais autorizados e garantindo a integridade das informações. O descumprimento deste prazo poderá ensejar aplicação de penalidades previstas no ANS, sem prejuízo das demais sanções contratuais.
- 4.1.2.5 Nos casos excepcionais em que não seja possível cumprir o prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá solicitar formalmente a dilação do prazo, apresentando justificativa técnica detalhada à unidade ou usuário demandante, antes do término do prazo original.
- 4.1.2.5.1 A justificativa deverá conter:
- Comprovação de tentativa de obtenção da cotação;
 - Motivo da impossibilidade;
 - Previsão do novo prazo;
 - Medidas adotadas para mitigar impactos.
- 4.1.2.5.2 A ausência de solicitação formal ou justificativa adequada poderá caracterizar inexecução parcial, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo e na legislação aplicável.
- 4.1.2.6 Os serviços cotados somente poderão ser contratados pela CONTRATADA mediante aprovação expressa do demandante, registrada no sistema OBT ou em outro canal autorizado pela CAIXA.
- 4.1.2.6.1 A execução sem a devida autorização formal será considerada inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo e na legislação aplicável, incluindo glosas, multas e, se for o caso, rescisão contratual.
- 4.1.3 Para a contratação de reuniões corporativas e eventos que incluam, no mesmo local, a hospedagem dos empregados participantes, cada cotação deverá contemplar todos os itens requeridos (ex.: hospedagem, alimentação, infraestrutura, equipamentos e serviços adicionais), visando obter o melhor custo global para a CAIXA, sem comprometer a qualidade e a conformidade com as normas aplicáveis.
- 4.1.3.1 A CONTRATADA será responsável por:

- Pesquisar e validar a legalidade e conformidade do estabelecimento;
- Garantir que os serviços ofertados atendem às exigências técnicas e contratuais;
- Registrar as cotações no sistema OBT com documentação comprobatória e detalhamento dos itens incluídos.

4.1.3.2 O registro, no OBT, dos serviços de reuniões corporativas e eventos (MICE), com ou sem hospedagem, bem como das contratações de hospedagem em grupo, deverá ser efetuado de forma completa, padronizada e auditável, contemplando, no mínimo:

- identificação do estabelecimento contratado (razão social, CNPJ, endereço e classificação/categoria);
- descrição do escopo e datas (período, local, salas/ambientes, quantidade de UHs, serviços incluídos e capacidades);
- valores e condições comerciais (valores unitários e totais, taxas/tributos, políticas comerciais de remarcação, cancelamento e no-show, eventuais descontos);
- forma e prazo de pagamento, com indicação de documentos exigidos;
- relação nominal dos hóspedes/participantes, quando aplicável, vinculada ao respectivo evento/solicitação;
- cotações comparativas anexadas em PDF, com identificação de data, fonte e condições;
- outros elementos pertinentes à boa execução, fiscalização e prestação de contas, inclusive trilhas de auditoria geradas pelo OBT.

4.1.3.3 O tratamento dos dados pessoais de hóspedes/participantes observará integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), devendo a CONTRATADA limitar-se ao mínimo necessário para a execução contratual, assegurar medidas técnicas e administrativas de segurança, confidencialidade, retenção e descarte conforme a base legal aplicável e as políticas corporativas, mantendo registro das operações e notificando incidentes nos prazos e condições definidos neste TR.

4.1.4 Todas as emissões, reservas e contratações, realizadas por meio de canais on-line ou off-line, deverão ser previamente autorizadas, de forma exclusiva pelo sistema OBT, por empregado formalmente investido nas prerrogativas de aprovador, conforme a matriz de alçadas estabelecida pela CAIXA.

4.1.4.1 Solicitações efetuadas por canais off-line (telefone, e-mail ou atendimento emergencial) deverão ser registradas no OBT imediatamente após a execução, com anexação das evidências de autorização, garantindo rastreabilidade, validação orçamentária e conformidade com este Termo de Referência.

4.1.4.2 As exceções aplicáveis aos perfis de Altos Executivos seguirão fluxo específico definido pela CAIXA, contemplando:

- mecanismo próprio de aprovação;
- registro posterior no OBT, com geração de trilha de auditoria;
- prestação de contas nos prazos institucionais. Autorizações concedidas por e-mail ou telefone, sem registro no OBT, não serão consideradas válidas.

4.1.4.3 O ciclo de aprovação de qualquer solicitação de serviço registrada no OBT seguirá o fluxo definido pela CAIXA, garantindo rastreabilidade, trilhas de auditoria e conformidade com a matriz de alçadas corporativa.

4.1.4.4 Após a seleção do produto ou serviço, o sistema deverá disponibilizar ao usuário um menu dinâmico contendo os aprovadores vinculados à sua alçada, conforme parametrização corporativa.

4.1.4.5 O aprovador selecionado receberá notificação automática via aplicativo corporativo e e-mail institucional, contendo:

- alerta de aprovação pendente; (ii) detalhamento completo da OS (serviços, valores, condições);
- link seguro de acesso ao OBT para validação.
- Caso o fluxo de aprovação demande mais de um aprovador, ou seja, mais níveis de aprovação, o menu de aprovadores deverá surgir para seleção de cada nível, sucessivamente, até o último nível.

- 4.1.4.6 Quando a solicitação exigir mais de um nível de aprovação, o sistema deverá apresentar, sucessivamente, o menu de aprovadores para cada nível, até a conclusão do fluxo, assegurando ordem lógica e registro sequencial.
- 4.1.4.7 Concluída a abertura da OS, todos os aprovadores designados receberão mensagem simultânea em aplicativo e e-mail, informando a pendência de aprovação, com acesso direto ao sistema.
- 4.1.4.8 A ordem de aprovação poderá ocorrer de forma não sequencial, permitindo que aprovadores de maior nível validem a solicitação independentemente da aprovação por níveis inferiores, sem prejuízo à integridade do processo.
- 4.1.4.9 A emissão da OS e a efetiva contratação dos serviços ocorrerão somente após a aprovação integral pelos aprovadores designados. Ao final, o solicitante, o viajante e todos os aprovadores receberão mensagem de confirmação via aplicativo e e-mail, contendo os dados da contratação.
- 4.1.4.10 Após a efetiva prestação dos serviços, todas as Ordens de Serviço (OS) deverão ser atestadas e avaliadas por, no mínimo, um dos usuários, observando a seguinte ordem de prioridade:
- empregado demandante/solicitante;
 - passageiro;
 - respectivo aprovador.
- 4.1.4.10.1 O ateste será realizado exclusivamente via sistema OBT ou aplicativo corporativo, incluindo as solicitações referentes aos perfis de Altos Executivos, garantindo rastreabilidade, trilhas de auditoria e conformidade com este Termo de Referência.
- 4.1.4.11 O sistema deverá enviar ao usuário notificação automática via aplicativo e e-mail institucional, informando a pendência de ateste e avaliação dos serviços, bem como lembretes periódicos até a conclusão do processo, assegurando controle e transparência.
- 4.1.4.12 No momento do ateste, o empregado deverá realizar, via sistema OBT, a avaliação da eficiência da ferramenta, dos serviços prestados pela CONTRATADA e da empresa executora (hotel, companhia aérea ou outra), por meio de pesquisa de satisfação elaborada pela CONTRATADA e aprovada previamente pela CAIXA.
- 4.1.4.12.1 A pesquisa deverá contemplar indicadores objetivos (ex.: qualidade do atendimento, cumprimento de prazos, conformidade com tarifas, experiência do usuário) e ser estruturada para subsidiar relatórios gerenciais e auditorias, garantindo melhoria contínua.
- 4.1.4.13 Caso o usuário responsável pelo ateste e avaliação não realize o ateste nem apresente contestação, no prazo estabelecido pela CAIXA e/ou pelo OBT, ficará automaticamente bloqueado no sistema para efetuar novas solicitações de serviços, até que regularize a pendência mediante a realização do ateste ou o registro formal de contestação, exclusivamente via OBT ou aplicativo, aplicável a todos os perfis, inclusive Altos Executivos.
- 4.1.4.14 O faturamento da CONTRATADA independe da conclusão do ateste pelo usuário, devendo seguir o fluxo padrão de medição, fiscalização e pagamento previsto no item 8 deste Termo de Referência.
- 4.1.4.14.1 A ausência de ateste não exime o usuário da obrigação de atestar ou contestar, permanecendo o bloqueio previsto no item 4.1.4.14 até a regularização. A depender do ateste ou da contestação registrada, os serviços relacionados poderão ser objeto de glosa, ajuste ou rejeição, conforme os critérios e procedimentos estabelecidos no item 8 deste Termo de Referência.
- 4.1.5 A CONTRATADA deverá observar, de forma estrita, os limites de valor, os prazos mínimos e máximos, bem como demais condicionantes, regras e políticas corporativas estabelecidas pela CAIXA para cada tipo de serviço, conforme parametrização vigente no OBT.
- 4.1.5.1 A excepcionalização de quaisquer desses parâmetros somente será admitida mediante autorização prévia, expressa e rastreável, concedida por empregado da CAIXA com prerrogativas de aprovador,

exclusivamente por meio do OBT, com registro da justificativa e das evidências pertinentes, para fins de auditoria e controle.

- 4.1.5.2 Autorizações concedidas por meios diversos do OBT não produzirão efeitos para fins de execução contratual, ressalvadas as hipóteses formalmente previstas pela CAIXA para contingência, as quais deverão ser registradas no OBT tão logo o sistema esteja disponível.
- 4.1.6 A CONTRATADA deverá prestar suporte integral, ininterrupto e em tempo real ao empregado da CAIXA, em território nacional ou internacional, por meio dos canais de atendimento previstos no item 5, assegurando atendimento personalizado e acompanhamento ponta a ponta da demanda — desde o primeiro acionamento até a plena resolução e o encerramento formal da ocorrência no OBT.
- 4.1.6.1 O suporte deverá abranger, inclusive, situações de intercorrências operacionais (p.ex., atrasos/cancelamentos, reacomodações, overbooking, falhas de reserva, perda de conexões, indisponibilidade de hospedagem, extravio de bagagem, alterações urgentes de itinerário) e demandas de consultoria e orientação relacionadas à viagem corporativa, com atuação proativa para mitigação de impactos e continuidade da missão institucional.
- 4.1.6.2 Em casos de fatos supervenientes, caso fortuito e força maior, a CONTRATADA deverá manter o suporte ativo e contínuo, promovendo as medidas cabíveis de assistência, replanejamento e reacomodação junto aos fornecedores (companhias aéreas, meios de hospedagem e demais prestadores), independentemente de tais eventos poderem caracterizar excludente de responsabilidade civil de terceiros, na forma do art. 393 do Código Civil.
- 4.1.6.3 O atendimento deverá observar priorização e tratamento diferenciado conforme o perfil do viajante, garantindo nível executivo para Altos Executivos e padrão equivalente de diligência para o público em geral, sem prejuízo da isonomia de acesso aos canais e do cumprimento dos níveis de serviço contratados.
- 4.1.6.4 A CONTRATADA deverá assegurar rastreabilidade e auditoria do atendimento, com registro no OBT (ou ferramenta integrada) de, no mínimo, data/hora do acionamento, responsável pelo atendimento, providências adotadas, interações com fornecedores, solução proposta e solução efetivamente implementada, até o encerramento da ocorrência.
- 4.1.6.5 No atendimento e no tratamento das informações relacionadas à ocorrência, a CONTRATADA deverá observar a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), limitando-se ao mínimo necessário de dados pessoais para a execução do suporte e adotando medidas de segurança e confidencialidade compatíveis com a criticidade do serviço.
- 4.1.7 A CONTRATADA deverá assegurar que todas as etapas da execução dos serviços sejam integralmente registradas em meio eletrônico, incluindo, no mínimo, solicitações, cotações, aprovações, emissões, alterações, cancelamentos, reembolsos, atendimentos e comunicações, observados os requisitos de rastreabilidade, integridade, trilha de auditoria e retenção documental definidos neste Termo de Referência.
- 4.1.7.1 A CONTRATADA deverá manter controle, organização, conciliação e domínio integral de todas as informações econômico-financeiras relacionadas aos serviços prestados à CAIXA, de modo a assegurar rastreabilidade, transparência e mitigação de perdas financeiras, incluindo, no mínimo:
- faturamentos já realizados e faturamentos previstos (a realizar);
 - tributação aplicável e memória de cálculo;
 - notas de crédito a emitir e/ou a compensar, com respectiva origem e lastro;
 - reembolsos pendentes, com prazos, status e evidências das solicitações e retornos dos fornecedores;
 - créditos disponíveis para utilização, com valor, origem, condições de uso e prazo de validade;
 - quaisquer outras informações pertinentes à medição, cobrança e liquidação dos serviços.
- 4.1.7.2 As informações e documentos de suporte deverão permanecer atualizados, íntegros, consistentes e auditáveis, permitindo a verificação, a qualquer tempo, pela CAIXA, inclusive para fins de conciliação, fiscalização, prestação de contas, glosa e recomposição de valores, quando cabível.

- 4.1.7.3 Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA, em formato estruturado e verificável, os demonstrativos e relatórios necessários à validação do fluxo de faturamento (realizado e futuro), dos tributos, dos créditos e reembolsos, bem como os respectivos documentos comprobatórios, dentro do prazo definido pela CAIXA, sem prejuízo do cumprimento do fluxo padrão de medição e pagamento previsto no item 8 deste Termo de Referência.
- 4.1.7.4 Eventuais divergências identificadas pela CAIXA deverão ser tratadas com prioridade pela CONTRATADA, com apresentação de plano de correção, retificação/ajuste documental quando necessário e adoção de medidas para prevenir reincidência, assegurando que a CAIXA mantenha visibilidade e controle sobre a execução orçamentária e financeira do contrato.
- 4.1.8 A CONTRATADA deverá fornecer à CAIXA informações e relatórios referentes a todos os serviços prestados, nos formatos e periodicidades demandados, de modo a suportar o controle, a gestão de recursos e a conformidade. A CAIXA poderá requerer, a qualquer tempo, a inclusão, alteração, complementação ou exclusão de informações nos relatórios, com a finalidade de aprimorar o controle e a gestão contratual, cabendo à CONTRATADA implementar os ajustes no prazo definido pela CAIXA, sem custos adicionais para a CAIXA, desde que tais customizações se mantenham no escopo do objeto contratado.
- 4.1.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA, de forma periódica e sempre que houver alteração relevante, a relação atualizada de fornecedores habilitados, cadastrados e ativos no OBT, incluindo, no mínimo, companhias aéreas e meios de hospedagem disponíveis para contratação. A relação deverá ser encaminhada sempre que houver inclusão, exclusão, suspensão, bloqueio ou alteração cadastral de fornecedor, de modo a assegurar transparência, governança e controle da base de fornecedores utilizada.
- 4.1.10 Todos os recibos, comprovantes e documentos de despesa decorrentes de quaisquer serviços prestados no âmbito deste contrato deverão ser vinculados e registrados no OBT, no respectivo registro da Ordem de Serviço (OS), em formato digital legível, de modo a garantir rastreabilidade, comprovação, fiscalização e auditoria. Quando a documentação estiver armazenada em repositório externo corporativo, deverá ser disponibilizado na OS o link de acesso correspondente, assegurando integridade, disponibilidade e controle de versão do documento, pelo prazo definido pela CAIXA e pelas regras aplicáveis de retenção documental.
- 4.1.11 Para os serviços de fretamento de aeronaves, locação de veículos e transporte aquaviário/marítimo, a CONTRATADA deverá disponibilizar no OBT, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato, o cadastro de no mínimo 3 (três) fornecedores por modalidade, por Unidade da Federação, ou conforme direcionamento da CAIXA.
- 4.1.11.1 Na hipótese de inexistência de quantidade mínima de fornecedores em determinada Unidade da Federação, a CONTRATADA deverá:
- apresentar justificativa formal acompanhada de evidências de pesquisa de mercado;
 - cadastrar o maior número possível de fornecedores disponíveis;
 - propor alternativa de cobertura regional e/ou nacional, conforme orientação da CAIXA, mantendo a base permanentemente atualizada.
- 4.1.11.2 CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA, em até 10 (dez) dias corridos após o cadastramento de cada fornecedor, a documentação que comprove:
- o exercício regular de suas atividades;
 - as autorizações, licenças os registros exigíveis pelos órgãos competentes, conforme a modalidade; e
 - o atendimento aos requisitos de segurança operacional, manutenção periódica e integridade dos meios de transporte disponibilizados, conforme a legislação e regulamentação vigentes.
- 4.1.11.3 A documentação deverá permanecer válida e atualizada durante toda a vigência contratual, devendo a CONTRATADA acompanhar vencimentos, providenciar renovações e manter o respectivo histórico documental disponível para consulta e auditoria pela CAIXA.

- 4.1.12 A CONTRATADA deverá encaminhar os relatórios previstos nos itens 4.2.6.2 e 4.4.12, nos prazos e formatos ali estabelecidos, bem como manter e disponibilizar à CAIXA a relação atualizada dos fornecedores cadastrados e ativos no OBT, nos termos do item 4.1.9, sempre que houver inclusão, exclusão, suspensão ou alteração relevante.
- 4.1.13 Todas as empresas cadastradas/acionadas para prestação de serviços à CAIXA deverão comprovar regularidade de funcionamento e estar devidamente autorizadas, habilitadas e/ou registradas perante os órgãos reguladores e de controle competentes, conforme a natureza do serviço, tais como ANAC (aviação civil), ANTT (transporte terrestre) e ANTAQ (transporte aquaviário), sem prejuízo de outros órgãos federais, estaduais e municipais aplicáveis.
- 4.1.14 Deverão ser observadas, para viagens e embarques de passageiros menores de 18 (dezoito) anos, todas as exigências legais e regulamentares aplicáveis, especialmente as regras de autorização e documentação para deslocamentos nacionais e internacionais, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e as normas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

4.2 PASSAGEM AÉREA NACIONAL E INTERNACIONAL

- 4.2.1 Os serviços de passagem aérea nacional e internacional compreendem, no âmbito do OBT e dos canais de atendimento definidos pela CAIXA: cotação, registro da solicitação, reserva, emissão, alteração/remarcação, cancelamento, reembolso e gestão de créditos. Incluem-se, como serviço de assistência, a orientação e apoio ao passageiro para realização de check-in, marcação de assento e aquisição de bagagem, quando tais funcionalidades estiverem disponíveis e forem autorizadas no fluxo corporativo.
- 4.2.2 CONTRATADA deverá emitir bilhetes aéreos preferencialmente por meios on-line, mediante prévia autorização no OBT, com base em cotações auditáveis e comparáveis, de modo a assegurar a seleção da melhor alternativa para a CAIXA, considerando: menor custo total, regras tarifárias aplicáveis, tempo de viagem/conexões, risco operacional e aderência à política interna. Deverão ser aplicados, sempre que existentes, os acordos corporativos da CAIXA com companhias aéreas; na ausência, poderá ser aplicado acordo da CONTRATADA, desde que comprovadamente mais vantajoso. As evidências de cotação e decisão deverão permanecer registradas para fins de auditoria e controle.
- 4.2.3 Para pesquisa, reserva e emissão, a CONTRATADA deverá utilizar integrações com canais de distribuição e conteúdo aéreo (tais como GDS, NDC e/ou outros equivalentes), garantindo ampla cobertura de ofertas e regras tarifárias, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 4.2.4 A CONTRATADA deverá encaminhar o voucher/e-ticket e demais comprovantes da reserva/emissão por aplicativo e e-mail, contendo, no mínimo: localizador, número do bilhete, trechos, datas/horários, franquia de bagagem quando aplicável, e principais regras tarifárias (remarcação, reembolso e no-show), aos contatos cadastrados no OBT e/ou canal indicado pela CAIXA.
- 4.2.5 Quando o conteúdo do trecho estiver disponível apenas por procedimento off-line, a CONTRATADA deverá apresentar cotações obtidas junto a múltiplas fontes (preferencialmente, no mínimo, três alternativas), sempre que possível, para subsidiar a decisão da CAIXA, priorizando alternativas de melhor custo-benefício e condições adequadas de remarcação/reembolso. Na impossibilidade de obter o mínimo sugerido, a CONTRATADA deverá justificar e registrar a limitação (por indisponibilidade de oferta, rota, prazo, sistema ou outra razão objetiva).
- 4.2.5.1 Concluída a emissão off-line, a CONTRATADA deverá registrar a operação no OBT, vinculando-a à respectiva OS, com todas as informações exigidas para uma emissão on-line, incluindo evidências de cotação e autorização.
- 4.2.6 Quando demandada pela CAIXA, a CONTRATADA deverá realizar alterações/remarcações/cancelamentos com base em nova cotação e análise comparativa, demonstrando de forma objetiva o que é mais vantajoso:
- alterar o bilhete;
 - manter e aplicar regra de no-show; ou

- cancelar e emitir novo bilhete, considerando multas, diferenças tarifárias, disponibilidade e impacto no itinerário.

- 4.2.6.1 Em qualquer hipótese que gere crédito ou reembolso, a CONTRATADA deverá solicitar imediatamente à companhia aérea o processamento dos valores devidos à CAIXA, abrangendo todos os valores reembolsáveis conforme a tarifa e a regulamentação aplicável, incluindo taxas e valores devidos a entes governamentais quando cabíveis.
- 4.2.6.1.1 A CONTRATADA deverá manter controle ativo da validade dos créditos, promovendo, quando aplicável e mais vantajoso à CAIXA, a conversão em reembolso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vencimento do crédito, registrando as tratativas e evidências no OBT.
- 4.2.6.1.2 O controle de créditos e reembolsos deverá estar disponível no OBT (módulo financeiro/budget ou equivalente), com atualização tempestiva e rastreabilidade das alterações.
- 4.2.6.2 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, mensalmente, além de disponibilizar no OBT, relatório de bilhetes cancelados, reagendados e de no-show, contendo, no mínimo: identificação do bilhete e localizador, companhia aérea, trecho, datas relevantes (pedido, aprovação, emissão, viagem e evento), família/classe tarifária, multas aplicadas, valores de crédito e validade, valores reembolsados, número da OS e os elementos necessários para rastreio e conciliação.
- 4.2.6.2.1 A CAIXA poderá requerer, a qualquer tempo, a inclusão, complementação ou exclusão de informações nos relatórios, visando aprimorar controle, gestão de recursos e conformidade, sem custos adicionais, desde que no escopo do objeto contratado.
- 4.2.6.3 Os relatórios deverão ser disponibilizados juntamente com: (i) comprovante da solicitação de reembolso/crédito realizada pela CONTRATADA; e (ii) resposta da companhia aérea informando status e valores processados ou justificativa de recusa, para fins de auditoria e conciliação.
- 4.2.6.4 Após a solicitação de reembolso junto à companhia aérea, a CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA a respectiva nota de crédito (ou documento equivalente para compensação/recuperação), tão logo haja confirmação do valor devido, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contado da data da solicitação, salvo justificativa formal e comprovada.
- 4.2.6.5 É vedada à CONTRATADA a concessão de reembolso diretamente ao usuário/passageiro, devendo toda restituição/compensação ocorrer no fluxo corporativo da CAIXA, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.
- 4.2.6.6 Na nota de crédito deverá constar, por bilhete: OS do OBT, número do bilhete, localizador, companhia aérea, data de emissão, data(s) do(s) voo(s), data do cancelamento/no-show, trecho, centro de custo/evento CDA quando aplicável, nome do passageiro, valores discriminados (tarifa, taxas, multa e reembolso/crédito) e demais informações necessárias à conciliação.
- 4.2.6.7 CAIXA poderá recuperar os valores reembolsados indicados na nota de crédito por meio de glosa, total ou parcial, na fatura da CONTRATADA, conforme o fluxo de medição e pagamento deste Termo de Referência.
- 4.2.6.8 A recuperação de valores pela CAIXA poderá ocorrer, quando cabível, inclusive após o término da vigência contratual, observado o prazo de guarda documental e a rastreabilidade das operações.
- 4.2.6.9 Em caso de atraso injustificado no envio da nota de crédito, omissão de crédito em favor da CAIXA ou perda de validade por falha de gestão (crédito expirado), a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, com desconto no faturamento subsequente.
- 4.2.6.10 Em caso de atraso injustificado no envio dos relatórios e documentos previstos nos itens 4.2.6.2 e 4.2.6.3, aplicar-se-ão as penalidades do “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, com desconto no faturamento subsequente.
- 4.2.6.11 Completados 60 (sessenta) dias sem apresentação da nota de crédito de reembolso de um ou mais bilhetes, ou sem apresentação dos documentos previstos nos itens 4.2.6.2 e 4.2.6.3, a

CONTRATADA estará sujeita às penalidades do “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

- 4.2.6.11.1 Considerando que, nos termos da Resolução ANAC nº 400, o reembolso deve ocorrer em até 7 (sete) dias contados da solicitação do passageiro/usuário, não se admite justificativa genérica de atraso atribuída à companhia aérea após decorrido prazo significativamente superior, devendo a CONTRATADA demonstrar diligência, cobranças e escalonamentos formais para o cumprimento regulatório”.
- 4.2.6.12 As multas e penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente com outras sanções previstas neste Termo de Referência, não possuem caráter compensatório e não eximem a CONTRATADA de indenizar eventuais perdas e danos.
- 4.2.7 CONTRATADA deverá assessorar a CAIXA na definição do melhor roteiro, horários e conexões, e apoiar o passageiro em intercorrências antes e durante a viagem (embarque/desembarque), atuando de forma proativa para solução célere, inclusive em deslocamentos internacionais, com registro das tratativas no OBT.
- 4.2.8 A CONTRATADA deverá auxiliar o passageiro e a CAIXA nos procedimentos de reclamação, rastreamento e tratativas relativas a extravio, avaria ou indenização de bagagens, promovendo interlocução com a companhia aérea e registrando evidências no OBT.
- 4.2.9 Em casos de preterição de embarque (overbooking), cancelamento ou alteração relevante do voo pela companhia aérea, a CONTRATADA deverá prestar suporte integral ao passageiro, viabilizando alternativas de reacomodação e demais providências aplicáveis, conforme regras vigentes, inclusive com apoio para hospedagem/traslado quando cabível, registrando as ações e soluções no OBT.
- 4.2.10 A CONTRATADA deverá efetuar, quando aplicável, os pagamentos aos prestadores (companhias aéreas/fornecedores) com meios próprios (cartão corporativo da CONTRATADA, VCN, transferência ou equivalentes), sem repasse de custos financeiros não previstos, sempre buscando a melhor condição econômica para a CAIXA.
- 4.2.11 CAIXA efetuará o ressarcimento à CONTRATADA mediante apresentação de fatura e documentação fiscal idônea do prestador do serviço, vinculada à respectiva OS, observadas as regras fiscais aplicáveis e o fluxo de medição e pagamento deste Termo de Referência.

4.3 SEGURO VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- 4.3.1 Os serviços de seguro viagem nacional e internacional, bem como serviços complementares, compreendem: cotação, registro no OBT, reserva/contratação, emissão (apólice/bilhete/certificado), alteração, cancelamento e reembolso, quando aplicável, além do suporte ao acionamento e acompanhamento de sinistros e assistências durante a vigência da cobertura.
- 4.3.2 A CONTRATADA deverá viabilizar a contratação e emissão de seguro viagem, nacional ou internacional, conforme escolha da CAIXA, preferencialmente na modalidade on-line via OBT, aplicando-se os acordos comerciais negociados pela CAIXA com seguradoras e/ou operadoras autorizadas; alternativamente, poderá utilizar acordos da própria CONTRATADA, desde que comprovadamente mais vantajosos para a CAIXA (preço e condições), com evidências registradas no OBT para auditoria.
- 4.3.2.1 O seguro viagem deverá ser emitido exclusivamente por seguradora legalmente autorizada e em conformidade com as regras de operação do seguro viagem estabelecidas pelo CNSP/SUSEP, incluindo a delimitação de coberturas, capitais segurados, vigência e condições de indenização/assistência previstas no contrato.
- 4.3.3 Sem prejuízo de outras coberturas que a CAIXA venha a exigir por política interna ou por requisitos do destino, o seguro viagem deverá contemplar, no mínimo, as coberturas e/ou assistências compatíveis com a regulamentação aplicável ao produto, observando-se que, em viagem internacional, é exigível a oferta de cobertura DMHO (despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas) nos termos regulatórios.

- 4.3.3.1 Para fins de padronização de qualidade e proteção ao viajante, deverão estar previstas, no mínimo, coberturas/assistências equivalentes às seguintes (podendo variar a nomenclatura conforme a seguradora, desde que mantenham a mesma finalidade):
- Despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas (DMHO) — nacional e/ou exterior;
 - Traslado médico;
 - Regresso sanitário;
 - Traslado de corpo;
 - Morte em viagem e/ou morte acidental em viagem;
 - Invalidez permanente total ou parcial por acidente em viagem;
 - Assistência funeral/despesas com funeral (quando ofertada como cobertura/assistência do plano);
 - Cancelamento/interrupção de viagem e retorno do segurado (quando disponíveis na oferta e quando aderentes ao perfil da viagem)
- 4.3.4 Na impossibilidade de emissão on-line, a CONTRATADA deverá providenciar a emissão off-line, vinculando-a à respectiva Ordem de Serviço (OS) e registrando no OBT, de forma completa e auditável, todas as informações da contratação, inclusive evidências de cotação, autorização e condições contrastadas.
- 4.3.5 A CONTRATADA deverá apresentar, para análise e escolha da CAIXA, no mínimo 3 (três) cotações, sempre que possível, observando as coberturas mínimas deste TR e as regras aplicáveis ao seguro viagem. Na hipótese de indisponibilidade de três cotações (por restrição de mercado, destino, prazo, perfil do viajante ou condições do risco), a CONTRATADA deverá justificar formalmente e apresentar a melhor alternativa disponível, com evidência da pesquisa realizada.
- 4.3.6 A CONTRATADA deverá encaminhar o voucher/apólice/certificado via aplicativo e e-mail, contendo, no mínimo: número da apólice/certificado, seguradora, vigência, território de cobertura, coberturas e capitais/limites contratados, franquias/carências (quando houver), canais de acionamento (telefone/portal/app), orientações de uso e procedimento em sinistro, aos e-mails constantes no OBT e/ou canal indicado pela CAIXA.
- 4.3.7 Considerando a natureza sensível do seguro viagem, a CONTRATADA deverá prestar suporte ininterrupto, em tempo real e personalizado ao empregado da CAIXA para acionamento, orientação, intermediação e acompanhamento de sinistros/assistências (p.ex., atendimento médico, internação, remoções, regresso sanitário, assistência em bagagem), desde a solicitação até a efetiva resolução e encerramento do caso, com registro auditável no OBT (ou sistema integrado).
- 4.3.7.1 O suporte em seguro viagem deverá operar em regime 24x7, inclusive feriados, e observar, no mínimo:
- Crítico – risco à integridade/continuidade da viagem: primeira resposta em até 5 minutos e encaminhamento de solução/acionamento em até 30 minutos;
 - Alta – impacto relevante primeira resposta em até 10 minutos e proposta de solução em até 30 minutos;
 - Demais demandas: prazos compatíveis com a criticidade e com a continuidade do atendimento até a conclusão.
- 4.3.7.2 O descumprimento dos prazos de suporte ao viajante caracterizará não conformidade sujeita às medidas de responsabilização previstas neste TR.
- 4.3.8 Quando solicitado pela CAIXA e havendo disponibilidade no mercado, a CONTRATADA deverá viabilizar serviço de tradução e/ou interpretação, inclusive Libras, para apoio ao viajante em situações de viagem e atendimento, observadas as regras de contratação e autorização no OBT.
- 4.3.9 Quando necessário e solicitado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá prestar assessoria especializada para orientação, preparação e encaminhamento de documentação e solicitações de visto junto a consulados e órgãos competentes, esclarecendo requisitos, prazos e documentação, sem garantia de deferimento (por se tratar de ato de autoridade consular).

- 4.3.10 A CONTRATADA deverá orientar a CAIXA e os viajantes quanto a vacinas exigidas/recomendadas e demais documentos necessários ao embarque, conforme regras do destino e orientações oficiais vigentes, sem prejuízo de validação final pelo viajante e pelos órgãos de controle migratório/sanitário.
- 4.3.11 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço (quando aplicável) às suas despesas, por meios próprios (cartão, VCN, transferência ou equivalentes), observada a melhor condição econômica para a CAIXA e vedado o repasse de custos financeiros não previstos.
- 4.3.9 A CAIXA efetuará o ressarcimento mediante apresentação de fatura e/ou documento fiscal idôneo do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço, vinculados à respectiva OS no OBT, observadas as regras fiscais aplicáveis e o fluxo de medição e pagamento do TR.
- 4.4 HOSPEDAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL (Individual e/ou Grupos)**
- 4.4.1 Os serviços de hospedagem nacional e internacional compreendem cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso, nos modos on-line (via OBT) ou off-line, conforme disponibilidade do fornecedor e diretrizes da CAIXA.
- 4.4.1.2 Todos os atos deverão permanecer registrados na ferramenta OBT, preservando integralmente a trilha de auditoria, aprovações e justificativas, nos termos do item 4.1.7 e do fluxo do item 8.
- 4.4.2 Os meios de hospedagem deverão apresentar boa qualidade e regularidade cadastral no Ministério do Turismo (Cadastur), em conformidade com a Lei nº 11.771/2008 e o Decreto nº 7.381/2010, bem como atender às normas vigentes da ABNT para acessibilidade (NBR 9050:2020), garantindo condições de atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- 4.4.3 A CONTRATADA deverá reservar hospedagem nacional e internacional, individual e/ou em grupo, prioritariamente na modalidade on-line via OBT, mediante prévia análise e escolha da CAIXA, a partir de cotações em fornecedores que observem os critérios e o limite de diária da Política de Viagens da CAIXA, aplicando-se acordos comerciais negociados pela CAIXA ou, alternativamente, acordos da CONTRATADA. Quando não houver acordo mais vantajoso, deverão ser consideradas referências de mercado idôneas e atualizadas, com busca da menor tarifa que atenda à Política de Viagens (princípio da economicidade), sem vinculação exclusiva a entidade específica.
- 4.4.4 Na impossibilidade de atendimento na modalidade on-line, a CONTRATADA deverá apresentar, para análise e escolha da CAIXA, sempre que possível, três (3) cotações obtidas perante fornecedores hoteleiros conveniados/cadastrados no OBT ou não, as quais deverão respeitar os critérios e o limite de valor de diária estabelecidos na Política de Viagens da CAIXA. As cotações e a motivação da escolha deverão permanecer registradas no OBT/fluxo aplicável, em observância à trilha de auditoria (item 4.1.7).
- 4.4.4.1 Após a emissão off-line da reserva, a CONTRATADA deverá registrar a requisição da hospedagem no OBT utilizado pela CAIXA, reproduzindo fielmente todas as informações constantes em uma requisição on-line (dados do viajante, hotel, período, tarifa, política de cancelamento, aprovações, centro de custo e justificativas).
- 4.4.5 Na solicitação de hospedagem e/ou bloqueio de quartos para reuniões corporativas, na modalidade on-line e/ou off-line, individual e/ou de grupos, a CONTRATADA deverá providenciar o planejamento da acomodação, cotações, organização do rooming list, negociação tarifária, formalização contratual e pagamento antecipado ao fornecedor hoteleiro, quando exigido, em conformidade com o item 9 e com registro em OBT para fins de conciliação, auditoria e retenção documental (item 4.1.7).
- 4.4.6 A CONTRATADA deverá registrar a reserva de hospedagem de cada viajante na ferramenta OBT, seja individualmente ou em grupo, a critério da CAIXA, referente a cada viajante do bloqueio de quartos, conforme item 4.1.3.1, assegurando o vínculo com a OS/PCDP ou fluxo equivalente (item 8).
- 4.4.7 A reserva de hospedagem contempla diárias/taxas, incluindo café da manhã, quando previsto na tarifa. Despesas extras (ex.: frigobar, lavanderia, estacionamento, telefonia, room service ou outras) são de responsabilidade do hóspede e não deverão ser faturadas à CAIXA, exceto quando previamente autorizadas e registradas no OBT com justificativa específica.

- 4.4.7.1 O período de diária observará a política de cada hotel (horários de check-in e check-out), buscando-se, sempre que necessário, condições de flexibilidade para atender à agenda da viagem, respeitado o mínimo de 21 (vinte e um) horas consecutivas, quando aplicável e disponível no fornecedor selecionado.
- 4.4.7.1.1 A CONTRATADA deverá informar, no momento da cotação, as condições de entrada/saída e eventuais custos de early check-in/late check-out.
- 4.4.8 A CONTRATADA deverá encaminhar o voucher contendo as informações da reserva ao aplicativo corporativo e aos e-mails constantes do cadastro do viajante na ferramenta OBT ou aos endereços informados pelo usuário em outro canal de atendimento, no caso de emissões off-line, garantindo a disponibilidade do documento para conferência e auditoria.
- 4.4.9 A CONTRATADA deverá prestar pleno suporte ao empregado em caso de cancelamento, reagendamento ou qualquer incidente durante a hospedagem, causado ou não pelo hotel, realocando-o em outro estabelecimento, se necessário, e registrando as providências no OBT para fins de auditabilidade.
- 4.4.9.1 A CONTRATADA deverá, de imediato, tomar providências junto ao estabelecimento, de acordo com a gravidade da ocorrência, que podem englobar requerimento de isenção de cobranças indevidas, cartas de retratação, descredenciamento do hotel no âmbito da CAIXA e/ou registro de denúncia junto aos órgãos competentes, documentando o caso no OBT e comunicando a CAIXA.
- 4.4.10 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores de serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio (ex.: cartão de crédito, cartão VCN – Virtual Card Number, transferência bancária, entre outros), observando sempre a melhor condição para a CAIXA.
- 4.4.11 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora. Os documentos fiscais e comprobatórios deverão estar vinculados à requisição no OBT, conforme item 4.1.7 e fluxo do item 8.
- 4.4.12 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, mensalmente, relatórios das hospedagens canceladas, reagendadas e de no show, contendo, no mínimo: lista de hospedagens canceladas/reagendadas/no show, nome do hotel, número da OS da hospedagem, data do pedido, período de estadia, quantidade de diárias, valor da estadia, data da aprovação, data do cancelamento/reagendamento/no show, nova data do período de estadia, novo valor da estadia, valor de multas, nome, matrícula, e-mail e centro de custo do viajante, aprovação e perfil do viajante. Tais relatórios deverão ser consistentes com os registros do OBT e aptos a suportar conciliação e auditoria (item 4.1.7).
- 4.4.12.1 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá requerer inclusão, complementação ou exclusão de informações nos relatórios, visando aprimorar controle, gestão de recursos e conformidade. A CONTRATADA deverá atender em prazo hábil e manter a consistência com o OBT.
- 4.4.13 Em caso de atraso injustificado no envio de quaisquer documentos requeridos neste Termo de Referência, a CONTRATADA incidirá em multa diária de mora por relatório não entregue, conforme “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, a ser descontada do faturamento seguinte, sem prejuízo da aplicação das sanções da Lei nº 13.303/2016 e do devido processo administrativo, com contraditório e ampla defesa.
- 4.4.14 Completados 60 (sessenta) dias sem a apresentação do relatório do item 4.4.12, a CONTRATADA incidirá em multa, conforme “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, a ser descontada do faturamento seguinte, podendo ser cumulada com outras sanções previstas na Lei nº 13.303/2016.
- 4.4.15 As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Termo de Referência e na Lei nº 13.303/2016 (advertência, impedimento de licitar/contratar e declaração de inidoneidade), não possuem caráter compensatório e sua cobrança não isenta a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. A dosimetria observará proporcionalidade, razoabilidade e os parâmetros do §1º do art. 156.

4.5 LOCAÇÃO DE VEÍCULOS, AERONAVES, EMBARCAÇÕES E OUTROS

- 4.5.1 Os serviços de locação de veículos, aeronaves, embarcações e outros meios de transporte compreendem cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso, em território nacional e internacional, prioritariamente via OBT, garantindo registro completo para trilha de auditoria, conforme item 4.1.7 e fluxo do item 8.
- 4.5.2 A CONTRATADA deverá realizar a locação de veículos, aeronaves, embarcações e outros transportes (tais como carros executivos, blindados, ônibus, micro-ônibus, vans), em território nacional ou internacional, desde que de natureza eventual e não continuada, com ou sem motorista, executivos ou não, com ou sem blindagem ou insulfil, mediante prévia análise e escolha da CAIXA, de acordo com as categorias e especificações previstas na Política de Viagens, aplicando-se acordos comerciais negociados pela CAIXA ou, alternativamente, acordos da CONTRATADA com locadoras, priorizando o maior desconto promocional disponível.
- 4.5.3 Na modalidade off-line, a CONTRATADA deverá apresentar, para análise e escolha da CAIXA, cotações obtidas junto a três (3) locadoras, sempre que possível, contemplando os menores preços disponíveis e registrando justificativas no OBT.
- 4.5.3.1 Após a emissão off-line da reserva, a CONTRATADA deverá registrar a requisição no OBT, reproduzindo fielmente todas as informações constantes em uma requisição on-line.
- 4.5.4 A CONTRATADA deverá efetuar a reserva junto a prestadores que ofereçam veículos com, no máximo, 3 (três) anos de uso ou até 70.000 km rodados, com apólice de seguro vigente, e aeronaves e embarcações devidamente certificadas e aptas para operação, conforme normas da ANAC, ANTAQ e DETRAN, incluindo inspeções obrigatórias e documentação atualizada.
- 4.5.5 Despesas extras, tais como pedágios e estacionamento, deverão ser pagas pela CONTRATADA, com posterior faturamento à CAIXA mediante apresentação dos comprovantes.
- 4.5.6 Para fretamento de aeronaves ou embarcações, a CONTRATADA deverá realizar cotações junto a três (3) empresas reconhecidas pela qualidade e segurança, priorizando o menor custo, e garantindo conformidade com normas da ANAC e ANTAQ.
- 4.5.7 A CONTRATADA deverá encaminhar voucher contendo as informações da reserva para o aplicativo corporativo e para os e-mails constantes no cadastro do viajante na ferramenta OBT ou indicados pelo usuário, no caso de emissões off-line.
- 4.5.8 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores às suas expensas, utilizando meio próprio (cartão de crédito, VCN, transferência bancária), observando sempre a melhor condição para a CAIXA.
- 4.5.9 A CAIXA efetuará o ressarcimento à CONTRATADA mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador constando a CONTRATADA como tomadora do serviço, vinculada à requisição no OBT.
- 4.4.10 É obrigatória a verificação da regularidade documental dos veículos, aeronaves e embarcações, bem como dos profissionais condutores ou pilotos, incluindo habilitação específica, certificados de segurança, seguros e demais exigências legais, devendo tais documentos ser arquivados e vinculados à requisição no OBT para fins de auditoria.
- 4.5.11 Quando houver necessidade de passagem fluvial, esta deverá ser adquirida preferencialmente via OBT, seguindo o mesmo fluxo das passagens aéreas e hospedagem, garantindo registro e trilha de auditoria.
- 4.5.11.1 A CONTRATADA deverá apresentar acordos comerciais vigentes com empresas de transporte fluvial regular que atuem na Região Norte, preferencialmente nos Estados do Pará, Amazonas e Acre, assegurando condições adequadas de segurança, regularidade e economicidade.

- 4.5.11.2 As empresas de transporte fluvial deverão estar devidamente autorizadas e credenciadas junto à ANTAQ e demais órgãos competentes, com embarcações aptas para operação, incluindo certificados de segurança, inspeções obrigatórias e apólices de seguro vigentes.
- 4.5.11.3 A CONTRATADA deverá verificar e manter arquivada a documentação exigida dos prestadores e dos profissionais responsáveis pela condução das embarcações, incluindo habilitação específica e certificados de conformidade, vinculando tais documentos à requisição no OBT para fins de auditoria.
- 4.5.11.4 As cotações para transporte fluvial deverão priorizar aquisição on-line via OBT, sempre que tecnicamente possível, garantindo registro eletrônico, trilha de auditoria e conformidade com os itens 4.1.7 e 8 deste Termo de Referência.
- 4.6.1 **REUNIÕES CORPORATIVAS**
- 4.6.1 Para reuniões corporativas e/ou eventos institucionais, a serem realizados em ambientes internos ou externos, a CONTRATADA deverá providenciar os seguintes serviços: locação de espaços, alimentação/bebidas, infraestrutura de eventos e demais itens e serviços correlatos necessários à adequada execução da reunião ou evento, conforme demanda da unidade requisitante, bem como disponibilizar profissionais essenciais para sua realização, garantindo conformidade com normas de segurança e acessibilidade (ABNT NBR 9050).
- 4.6.2 As demandas de reuniões e eventos corporativos serão encaminhadas pela CAIXA via sistema disponibilizado pela CONTRATADA, com registro no OBT, assegurando trilha de auditoria e vinculação ao fluxo do item 8.
- 4.6.3 A CONTRATADA deverá buscar cotações no mercado junto a, no mínimo, três (3) fornecedores, sendo imprescindível apresentar à CAIXA:
- Os orçamentos oficiais em papel timbrado ou contendo a logomarca do fornecedor (identificação clara), informações da CONTRATADA e do representante legal;
 - Planilha comparativa em formato Excel ou outro acordado com a CAIXA, contendo:
 - Valores propostos para cada serviço ou item solicitado;
 - Informações necessárias para avaliação do melhor custo-benefício pela CAIXA;
 - Indicação expressa caso alguma proposta não contemple integralmente o objeto solicitado.
- 4.6.3.1 É imprescindível a apresentação de três (3) orçamentos de fornecedores similares para cada serviço, com mesmo padrão de atendimento e qualidade, conforme critérios definidos pela CAIXA.
- 4.6.4 A CONTRATADA deverá, sempre que possível, buscar novos fornecedores, promovendo concorrência e diversidade de atendimento, alinhado às melhores práticas de mercado, garantindo economicidade e qualidade.
- 4.6.5 O prazo para apresentação das cotações deverá respeitar os prazos dispostos na ANS (item 10.2.8.1 e seguintes), podendo ser flexibilizado a critério da CAIXA, conforme complexidade, localidade e disponibilidade de fornecedores.
- 4.6.5.1 A CONTRATADA deverá organizar, acompanhar, assessorar e contratar passagens aéreas, hospedagens em grupo ou pacotes fechados para participação em reuniões corporativas, eventos e congressos nacionais e internacionais, incluindo ingressos, quando necessário, com registro no OBT.
- 4.6.5.2 Quando se tratar de reserva em grupo para eventos ou reuniões corporativas, envolvendo passagens aéreas, hospedagem e ingressos/inscrição, será considerado somente um serviço por grupo/tipo de serviço, devendo a CONTRATADA receber apenas uma remuneração por cada grupo/tipo de serviço contratado.
- 4.6.6 A CONTRATADA deverá encaminhar voucher (aéreo, hospedagem e ingresso/inscrição e outros) contendo as informações da reserva para os e-mails constantes no cadastro da unidade ou dos empregados indicados, garantindo disponibilidade para conferência e auditoria, com registro no OBT.

- 4.6.7 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores às suas expensas, utilizando meio próprio (cartão de crédito, VCN, transferência bancária), observando sempre a melhor condição para a CAIXA.
- 4.6.8 A CAIXA efetuará o ressarcimento à CONTRATADA mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador constando a CONTRATADA como tomadora do serviço, vinculada à requisição no OBT.
- 4.6.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para realização de visitas técnicas, quando solicitado, para avaliação dos locais, identificação de necessidades e ajustes.
- 4.6.9.1 A critério da CAIXA, a equipe técnica poderá ser demandada para acompanhamento do evento.
- 4.6.9.2 Quando instada pela CAIXA, a CONTRATADA deverá apresentar colaborador para acompanhar as visitas aos locais prospectados, prestando assessoria/consultoria aos empregados da CAIXA, esclarecendo dúvidas e garantindo atendimento com excelência e economicidade, com posterior envio de proposta conforme acordado na visita técnica.
- 4.6.10 Aplicam-se às reuniões corporativas as mesmas regras descritas nos itens 4.4 e respectivos subitens, no que couber.
- 4.6.11 O pagamento deverá ocorrer, preferencialmente, de forma faturada (repasse/ressarcimento), sendo autorizada excepcionalmente a antecipação pela CAIXA, quando imprescindível. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá receber comissão pelos serviços contratados.

4.7 SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO

- 4.7.1 Entende-se por serviço de alimentação o fornecimento de alimentos e bebidas, com organização, entrega, montagem e disponibilização de infraestrutura, inclusive decoração, necessária à realização de reuniões, treinamentos, solenidades e eventos corporativos da CAIXA, em ambientes internos ou externos, com atendimento às boas práticas sanitárias da ANVISA e documentação de Procedimentos Operacionais Padronizados quando aplicável.
- 4.7.2 O serviço inclui desde coffee breaks, brunches, almoços, jantares e coquetéis, até kits lanche e itens avulsos (ex.: chocolates, bomboniere, snacks e bebidas), com padrões nutricionais e sanitários adequados, priorizando alimentos saudáveis e opções para restrições alimentares (vegetarianas, veganas, sem lactose, sem glúten, etc.), em conformidade com práticas de segurança de alimentos e controle de alergênicos e diretrizes de alergênicos. Nos casos de itens industrializados, deve-se observar a obrigatoriedade de rotulagem “contém glúten / não contém glúten”.
- 4.7.3 A CONTRATADA é responsável por subcontratar empresas especializadas em serviços de bufê que disponibilizem logística completa, execução com equipe qualificada, utensílios, mobiliário, decoração, higienização e atendimento personalizado, em conformidade com as boas práticas sanitárias e requisitos de estrutura/higiene (ex.: controle de temperatura, higiene de manipuladores, prevenção de contaminação cruzada).
- 4.7.3.1 As subcontratadas deverão obedecer a padrões elevados de garantia e qualidade, cumprir normas de segurança dos alimentos pertinentes (limpeza/higienização, controle de pragas, saúde dos manipuladores, água e resíduos), com registros disponíveis para auditoria.
- 4.7.3.2 O serviço deve estar montado com antecedência mínima de 1 (uma) hora do início do evento e dimensionado ao número de participantes, prevendo reposições quando necessário, sempre com controle de tempo e temperatura para alimentos prontos, conforme boas práticas.
- 4.7.3.3 Os alimentos devem estar identificados por meio de etiquetas, placas ou displays legíveis (sem escrita à mão), posicionados junto aos respectivos itens, contendo, no mínimo: nome do prato/alimento, informações sobre restrições alimentares (ex.: contém glúten, lactose; vegetariano/vegano), e destaque para ingredientes alergênicos.
- 4.7.3.3.1 É exigido rotulagem de alergênicos para alimentos embalados fora da presença do consumidor; ainda que não se aplique a alimentos embalados no ponto de venda ou comercializados sem embalagem, a CAIXA determina a identificação como boa prática e medida de segurança.

- 4.7.4 É vedada a utilização de materiais descartáveis não biodegradáveis pela subcontratada, devendo o serviço ser realizado com louças e talheres convencionais de boa qualidade e apresentação. Materiais descartáveis biodegradáveis somente serão permitidos mediante autorização prévia e expressa da CAIXA, em consonância com o desenvolvimento nacional sustentável.
- 4.7.5 Os serviços serão prestados sob demanda, conforme a necessidade da CAIXA, com registro e controle via OBT (quando aplicável), assegurando trilha de auditoria e retenção documental (item 4.1.7). A contratação deve observar o princípio da economicidade, vinculando-se à finalidade institucional e à parcimônia de gastos.
- 4.7.6 A CONTRATADA deverá exigir das subcontratadas a comprovação de regularidade sanitária (alvará/licença de funcionamento vigente), manual de boas práticas, mantendo tais documentos vinculados à requisição no OBT para fins de auditoria, além de:
- Treinamento de manipuladores (higiene pessoal, assepsia de superfícies e equipamentos, prevenção de contaminação cruzada, controle de pragas), com registros de capacitação e responsável técnico;
 - Planos de controle de alergênicos e rotulagem/identificação dos itens conforme diretrizes para glúten;
 - Procedimentos de recolhimento e destinação de resíduos compatíveis com a PNRS, priorizando reutilização, reciclagem e compostagem.
- 4.7.7 A montagem do serviço deverá obedecer à acessibilidade prevista na ABNT NBR 9050:2020 (ex.: altura de mesas/bufês, rotas acessíveis, sinalização legível e áreas de aproximação/manobra), garantindo autonomia e segurança a todos os participantes.
- 4.7.8 A CONTRATADA apresentará no mínimo três (3) cotações de fornecedores de padrão similar e qualidade equivalente, preferencialmente via OBT, com proposta comparativa e justificativa técnica da escolha, registradas para trilha de auditoria (itens 4.1.7 e 8). Sempre se observará o menor custo total que atenda integralmente à demanda, assegurando economicidade, sem restringir a competição indevidamente.
- 4.7.9 Os prazos para apresentação de cotações e definições logísticas deverão observar a ANS (item 10.2.8.1 e seguintes) e poderão ser flexibilizados pela CAIXA, conforme complexidade, localidade e disponibilidade, desde que registrada a motivação no OBT.
- 4.7.10 O pagamento deverá ocorrer preferencialmente por faturamento (repasse/ressarcimento) mediante apresentação de fatura/note do prestador constando a CONTRATADA como tomadora, vinculada à requisição no OBT. Excepcionalmente, a CAIXA poderá autorizar pagamento antecipado quando imprescindível, devidamente justificado e registrado; em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá receber comissão pelos serviços.
- 4.7.11 Além da vedação aos descartáveis não biodegradáveis (4.7.4), a CONTRATADA deverá priorizar fornecedores com práticas sustentáveis, redução de desperdícios, gestão de resíduos e uso de materiais recicláveis/compostáveis, alinhando-se ao desenvolvimento nacional sustentável.
- 4.7.12 O descumprimento das obrigações deste item ensejará glosa das despesas e aplicação das sanções (advertência, multa, impedimento de licitar/contratar e declaração de inidoneidade), observado devido processo, proporcionalidade e razoabilidade.

4.8 SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

- 4.8.1 Entende-se por serviço de infraestrutura e apoio logístico o fornecimento, sob demanda, de itens, soluções e profissionais especializados necessários à realização de reuniões e eventos corporativos, treinamentos e solenidades, incluindo, entre outros: coordenação de evento, cerimonial, técnicos de som e luz, recepção, apoio, intérpretes de Libras, mobiliário, equipamentos audiovisuais, sonorização, materiais gráficos, decoração, transporte, e serviços técnicos como montagem de estruturas, pontos elétricos e lógicos, filmagem, fotografia, limpeza, adesivação e arranjos florais, além de materiais didáticos e promocionais (blocos, canetas, crachás, pastas, papelaria, camisetas

e brindes). Todas as entregas devem observar acessibilidade (ABNT NBR 9050 e LBI) e boas práticas de segurança operacional.

- 4.8.2 A CONTRATADA é responsável por subcontratar empresas especializadas para entrega, montagem, operação e desmontagem, garantindo qualidade, segurança e conformidade técnica. Deverá assegurar profissionais capacitados, equipamentos em perfeito estado, e atendimento às normas de segurança elétrica (NR-10 e NBR 5410), trabalho em altura (NR-35), acessibilidade (NBR 9050/LBI) e proteção contra incêndio (AVCB/CLCB quando aplicável).
- 4.8.3 Para garantir flexibilidade e atendimento integral à demanda, o rol de itens é exemplificativo e não exaustivo. Poderão ser contratados, quando tecnicamente justificáveis, materiais e serviços complementares de natureza lúdica, educacional e interativa — massas de modelar, brinquedos, jogos, kits de dinâmica, materiais esportivos, elementos cenográficos, dispositivos de interação — desde que seguros, adequados ao público-alvo e compatíveis com normas aplicáveis (segurança do produto, inflamabilidade, elétricas, acessibilidade). A especificação deverá privilegiar requisitos funcionais e de desempenho, evitando marcas e restrições indevidas à competitividade.
- 4.8.4 Todas as requisições, reservas, ordens de serviço e entregáveis deverão ser registrados via OBT, assegurando trilha de auditoria, conciliação e retenção documental (item 4.1.7) e vinculação ao fluxo do item 8.
- 4.8.5 A CONTRATADA apresentará no mínimo três (3) cotações de fornecedores equivalentes em padrão de qualidade, com proposta comparativa e justificativa técnica da escolha, observando economicidade e finalidade institucional. Todo o processo decisório deverá permanecer documentado no OBT.
- 4.8.6 Qualquer instalação de pontos elétricos, iluminação, alimentação de equipamentos, quadros móveis, cabos e conexões deve atender NR-10 e ABNT NBR 5410: análise de risco, esquemas unifilares, prontuário de instalações elétricas (quando aplicável), proteção contra choques e sobrecorrentes, aterramento, dispositivos DR e seccionamento. Somente profissionais qualificados e autorizados podem executar os serviços.
- 4.8.7 Atividades de montagem de palco, box truss, painéis, cenografia e fixação em altura devem cumprir NR-35: análise de risco, permissão de trabalho, autorização e capacitação de trabalhadores, sistemas de proteção contra queda e procedimentos de emergência e resgate, mantendo documentação por, no mínimo, 5 anos.
- 4.8.8 Para eventos em edificações de uso coletivo ou estruturas temporárias que exigem licenciamento, a CONTRATADA deverá comprovar a regularidade (AVCB ou CLCB) conforme normas estaduais, com projeto técnico aprovado e vistoria quando aplicável, incluindo saídas de emergência, sinalização, iluminação de emergência, extintores, brigada e rotas de fuga.
- 4.8.9 A infraestrutura de evento deve cumprir ABNT NBR 9050 e LBI: rotas acessíveis, áreas de aproximação e manobra, altura de balcões e buffets, sinalização tátil/visual, lugares reservados, atendimento prioritário, e recursos de comunicação acessível (intérprete de Libras, legendagem/closed caption, audiodescrição e materiais em formatos acessíveis).
- 4.8.10 Em atividades que envolvam cadastros, credenciamento, gestão de convidados, controle de acesso, filmagem e fotografia, a CONTRATADA deverá observar a LGPD: base legal adequada (ex.: consentimento ou cumprimento de obrigação legal), minimização de dados, transparência, segurança da informação e prazo de retenção compatível. Em registro de imagem/voz, coletar autorização quando necessário e disponibilizar canal para atendimento de direitos do titular.
- 4.8.11 A CONTRATADA deverá priorizar soluções sustentáveis, materiais recicláveis/compostáveis, reutilização de itens cenográficos e plano de gestão de resíduos (segregação, coleta seletiva, destinação ambientalmente adequada), em consonância com a PNRS e com o princípio do desenvolvimento nacional sustentável.
- 4.8.12 O cronograma deve contemplar entrega, testes, operação assistida e desmontagem, minimizando impactos ao local e restaurando condições originais (limpeza pós-evento). Laudos, checklists e termos de aceite deverão ser assinados e vinculados ao OBT.

- 4.8.13 Os prazos para cotações, planejamento e execução seguem as ANS (item 10.2.8.1 e seguintes) e poderão ser flexibilizados pela CAIXA, conforme complexidade e localidade, mediante motivação registrada. A CONTRATADA manterá ponto focal e plano de comunicação, informando riscos e mudanças tempestivamente.
- 4.8.14 O pagamento ocorrerá preferencialmente por faturamento (repasse/ressarcimento), mediante fatura/nota do prestador constando a CONTRATADA como tomadora, vinculada à requisição no OBT. Excepcionalmente, a CAIXA poderá autorizar pagamento antecipado quando imprescindível, devidamente motivado; é vedado à CONTRATADA o recebimento de comissão pelos serviços.
- 4.8.15 A CONTRATADA manterá arquivo de: licenças e laudos (NR-10/NBR 5410, NR-35), AVCB/CLCB, atestados de capacitação e EPIs, ART/RRT quando aplicável, manuais e garantias de equipamentos, termos de autorização de imagem e relatórios de execução, tudo vinculado ao OBT.
- 4.8.16 O descumprimento enseja glosa e sanções (advertência, multa, impedimento de licitar/contratar, declaração de inidoneidade), com devido processo, proporcionalidade e razoabilidade.
- 4.8.17 Itens não previstos originalmente poderão ser incorporados ao objeto mediante solicitação e aprovação da CAIXA, justificativa técnica no OBT, compatibilidade orçamentária, sem restringir competitividade.

4.9 LOCAÇÃO DE ESPAÇO PARA EVENTOS

- 4.9.1 A locação de espaços visa atender às necessidades de realização de reuniões, eventos corporativos, treinamentos e solenidades, em ambientes externos às unidades da CAIXA. Os locais devem oferecer infraestrutura adequada, acessibilidade (ABNT NBR 9050 e LBI), segurança, conforto e compatibilidade com o perfil da reunião/evento, podendo incluir hotéis, centros de convenções, restaurantes ou espaços similares, desde que regularizados e aptos para uso coletivo.
- 4.9.2 Os ambientes devem dispor, no mínimo, de:
- mobiliário básico (mesas, cadeiras, púlpitos);
 - climatização;
 - sanitários acessíveis;
 - estacionamento ou alternativas de transporte;
 - rede elétrica e lógica compatível com normas técnicas (NR-10 e NBR 5410);
 - condições para instalação de equipamentos audiovisuais e estruturas temporárias, observando segurança contra incêndio (AVCB/CLCB) e trabalho em altura (NR-35) quando aplicável.
- 4.9.3 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade do espaço conforme datas e horários definidos pela CAIXA, bem como o suporte técnico necessário para montagem e desmontagem de infraestrutura complementar, assegurando profissionais qualificados, equipamentos em perfeito estado e conformidade com normas de segurança, acessibilidade e proteção contra incêndio.
- 4.9.4 A escolha dos locais será feita conforme critérios objetivos:
- localização estratégica;
 - capacidade adequada ao público;
 - adequação ao tipo de evento;
 - custo-benefício comprovado;
 - condições de acessibilidade e segurança;
 - vantajosidade da negociação.
- 4.9.4.1 A CONTRATADA deverá buscar os locais com maior custo-benefício, promover negociação vantajosa à CAIXA e demonstrar, sempre que possível, redução de custos ou benefícios agregados, atuando com postura técnica e diligente, como representante da CAIXA, sem receber comissão e sem restringir a competitividade.
- 4.9.5 Poderão ser incluídos, conforme demanda, serviços complementares como limpeza, segurança, recepção, apoio técnico, decoração, sinalização, gestão de resíduos, desde que justificados e

registrados no OBT, garantindo flexibilidade e atendimento integral à necessidade do evento, sem limitar a concorrência.

- 4.9.6 A CONTRATADA deverá apresentar no mínimo três (3) cotações de espaços equivalentes em padrão de qualidade, com proposta comparativa e justificativa técnica da escolha, registradas no OBT para trilha de auditoria, observando economicidade e finalidade institucional.
- 4.9.7 A CONTRATADA deverá manter arquivados e vinculados à requisição no OBT:
- licenças de funcionamento;
 - certificados de acessibilidade;
 - contratos e termos de aceite;
 - comprovação de regularidade fiscal e sanitária do espaço.
- 4.9.8 O pagamento ocorrerá preferencialmente por faturamento (repasse/ressarcimento), mediante fatura/nota fiscal do prestador constando a CONTRATADA como tomadora, vinculada à requisição no OBT. Excepcionalmente, a CAIXA poderá autorizar pagamento antecipado, quando imprescindível, devidamente justificado e registrado; é vedado à CONTRATADA receber comissão pelos serviços.
- 4.9.9 A CONTRATADA deverá priorizar espaços que adotem práticas sustentáveis, como gestão de resíduos, eficiência energética e acessibilidade universal, alinhando-se ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável.
- 4.9.10 O descumprimento das obrigações ensejará glosa e aplicação das sanções previstas na Lei nº 13.303/2016, observando devido processo, proporcionalidade e razoabilidade.
- 4.10 CONTRATAÇÃO DE INGRESSOS PARA EVENTOS, CONGRESSOS E FEIRAS NO BRASIL E EXTERIOR**
- 4.10.1 Consiste no processo de inscrição/aquisição de ingressos para participação de representantes da CAIXA em eventos, workshops, congressos e feiras corporativas não realizados pela CAIXA, em território nacional ou internacional, conforme demanda da unidade requisitante.
- 4.10.2 A solicitação será realizada pela CAIXA por meio da ferramenta OBT, contendo, no mínimo:
- Nome do evento/workshop/congresso/treinamento externo;
 - Dia(s) a ser(em) contratado(s);
 - Quantidade de participantes;
 - Relação dos participantes;
 - Indicação dos participantes que necessitarão de hospedagem;
 - Nome e contato do responsável e e-mail da unidade demandante.
- 4.10.3 A CONTRATADA deverá realizar as cotações junto aos organizadores ou canais oficiais, e, após autorização da CAIXA, proceder à aquisição dos ingressos/inscrições, disponibilizando os vouchers via OBT ou conforme determinado pela CAIXA, garantindo registro completo para trilha de auditoria.
- 4.10.3.1 Em caso de alteração ou desistência de participante, a CONTRATADA deverá adotar as providências junto ao organizador do evento, em consonância com as regras aplicáveis, verificando possibilidade de cancelamento ou substituição, e registrando as tratativas no OBT.
- 4.10.4 Caso haja necessidade de hospedagem dos participantes, a CONTRATADA deverá providenciá-la, disponibilizando os vouchers via OBT, ou conforme determinado pela CAIXA, observando as regras do item 4.4.
- 4.10.5 A CONTRATADA emitirá nota fiscal para faturamento no mês subsequente, conforme fluxo estabelecido no contrato, vinculando os documentos à requisição no OBT.
- 4.10.6 A aquisição de ingressos/inscrições, seja individual ou em grupo, será remunerada por valor único de taxa de serviço (FEE), conforme pactuado contratualmente, independentemente da quantidade

de participantes ou do número de ingressos adquiridos, garantindo previsibilidade, transparência e economicidade.

- 4.10.7 A CONTRATADA deverá atuar com postura técnica e diligente, buscando condições vantajosas para a CAIXA, negociando descontos ou benefícios adicionais sempre que possível, e registrando justificativas e evidências no OBT, em conformidade boas práticas.
- 4.10.8 A CONTRATADA deverá manter arquivados e vinculados à requisição no OBT:
- Comprovantes de inscrição/aquisição; políticas do organizador (cancelamento, substituição, reembolso);
 - Comprovantes de pagamento;
 - Termos de aceite e comunicação com o organizador.
- 4.10.9 O pagamento ocorrerá preferencialmente por faturamento (repasse/ressarcimento), mediante fatura/nota fiscal do prestador constando a CONTRATADA como tomadora, vinculada à requisição no OBT. Excepcionalmente, a CAIXA poderá autorizar pagamento antecipado, quando imprescindível, devidamente justificado e registrado; é vedado à CONTRATADA receber comissão pelos serviços.
- 4.10.10 O descumprimento das obrigações ensejará glosa e aplicação das sanções, observando devido processo, proporcionalidade e razoabilidade.

4.11 SERVIÇOS ESPECÍFICOS PARA O PÚBLICO ALTOS EXECUTIVOS

- 4.11.1 Considera-se público Altos Executivos os cargos de alta governança definidos pela CAIXA, tais como: Presidente, Vice-Presidente, Diretor Executivo, Conselheiro, Corregedor, Ouvidor, Superintendente Nacional, Chefe de Gabinete, Chefe de Cerimonial, Secretário-Geral, Consultor do Presidente, Diretor Presidente e Diretores das Empresas do Conglomerado.
- 4.11.1.1 A estrutura de cargos poderá ser modificada a qualquer tempo, a critério da CAIXA, com atualização automática do rol de atendimento.
- 4.11.2 Os serviços específicos para este público compreendem, em território nacional e internacional, no que couber:
- Assistência, assessoria e consultoria por meio de atendimento e supervisão especializados, exclusivos e dedicados;
 - Atendimento e assessoria em aeroportos, com estrutura própria ou compartilhada (mínimo: Brasília – Juscelino Kubitschek; São Paulo – Congonhas e Guarulhos; Rio de Janeiro – Santos Dumont e Galeão; Belo Horizonte – Confins; Porto Alegre – Salgado Filho; Curitiba – Afonso Pena; Recife – Guararapes; Salvador – Dep. Luís Eduardo Magalhães; Goiânia – Santa Genoveva; Florianópolis – Hercílio Luz; Ribeirão Preto – Leite Lopes; Vitória – Eurico de Aguiar Salles), observando regras de assistência material, acomodação e reembolso quando houver atraso, cancelamento ou preterição de embarque.
 - Serviço de concierge;
 - Check-in (apoio), assistência ao embarque e desembarque;
 - Gestão de alterações: antecipação de voos, upgrade de classe (quando disponível), remarcação de bilhetes, compra de bagagem, compra e marcação de assento conforto;
 - Apoio em bagagem: registro de ocorrências, rastreamento, localização e interface com a companhia aérea em extravio ou avaria, nos prazos e formas previstos pela ANAC; quando não localizada, apoio ao processo de indenização, conforme regras aplicáveis.
 - Desembarço documental em conformidade com a regulamentação vigente;
 - Reserva de transfer executivo.
- 4.11.3 Aplicam-se aos Altos Executivos as mesmas regras dos itens 4.2 e subitens (serviços de passagem aérea) e 4.4 e subitens (hospedagem), no que couber.
- 4.11.4 Para os cargos de Presidente (01 pessoa) e Vice-Presidentes (12 pessoas), a CONTRATADA deverá assegurar atendimento exclusivo, compreendendo serviços de assessoria e consultoria, por meio de

canal dedicado (número único para chamadas telefônicas e WhatsApp), individualizado para cada dirigente. Esse canal deverá ser operado exclusivamente por empregados da CONTRATADA, designados como pontos focais, devidamente habilitados para tomada de decisão dentro dos limites contratuais. O contato poderá ser realizado diretamente pelo dirigente ou por empregado da CAIXA por ele designado.

- 4.11.4.1 O prazo máximo para resolução da demanda ou apresentação de solução implementável será de 30 minutos, contado a partir da abertura do chamado no canal exclusivo.
- 4.11.5 Para os Diretores Executivos (45 pessoas), a CONTRATADA deverá disponibilizar URA com capacidade para atendimento simultâneo adequado à demanda, assegurando que todas as solicitações sejam tratadas de forma concomitante e que a resolução ou solução implementável ocorra no prazo do item 4.11.5.1.
- 4.11.5.1 O prazo máximo para resolução da demanda ou a apresentação de solução implementável será de 45 minutos, mesmo quando houver múltiplos atendimentos simultâneos, contado a partir da abertura do chamado no canal exclusivo.
- 4.11.6 Para os demais cargos definidos no item 4.11.1, a CONTRATADA deverá disponibilizar URA com capacidade para atendimento simultâneo adequado à demanda, assegurando que todas as solicitações sejam tratadas de forma concomitante e que a resolução ou solução implementável ocorra no prazo máximo de 1 hora, independentemente do volume de chamadas.
- 4.11.7 Em emergências (perda de conexão, cancelamentos, atrasos críticos, impedimentos operacionais, incidentes com bagagem/documentos), a CONTRATADA prestará assistência e assessoria exclusiva, com atendimento personalizado e prioritário ininterrupto enquanto perdurar a necessidade, da abertura ao encerramento, incluindo planejamento de rotas alternativas, reacomodação, reembolso ou execução por outra modalidade, conforme Resolução ANAC nº 400/2016 (direitos do passageiro).
- 4.11.8 A CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados, devidamente cadastrados como Concierge Aeroportuário, para atendimento excepcional e imprevisível, sempre que solicitado pela CAIXA.
- 4.11.8.1 O concierge aeroportuário deverá executar, quando tecnicamente possível e conforme políticas do operador aéreo/aeroportuário, as seguintes atividades:
- Recepção e acompanhamento do alto executivo, orientação de fluxo, suporte ao check-in, despacho de bagagem e acesso a salas VIP (quando aplicável ao bilhete), bem como acompanhamento até a área de embarque/portão;
 - Monitoramento em tempo real do voo, antecipação de impactos e acionamento imediato de reacomodação ou remarcação, inclusive com interlocução junto às companhias aéreas para execução das alternativas obrigatórias (reacomodação, reembolso ou execução por outra modalidade), nos termos da Resolução ANAC nº 400/2016; a assistência material deve ser requisitada conforme tempo de espera (≥1h comunicação; ≥2h alimentação; ≥4h hospedagem/traslado), quando aplicável.
 - Gestão de bagagem (registro de ocorrência, rastreamento e acompanhamento dos prazos de localização: até 7 dias (doméstico) ou 21 dias (internacional); indenização em até 7 dias se não localizada no prazo), articulando as tratativas com a transportadora.
 - Acessibilidade e assistência especial a passageiros com necessidade específica, conforme Resolução ANAC nº 280/2013, garantindo atendimento prioritário e integridade do passageiro em todas as fases da viagem.
- 4.11.8.2 **O concierge deverá:**
- emitir relatório pós-ocorrência com evidências (protocolos da transportadora, vouchers de assistência material, comprovantes de reacomodação/remarcação etc.);
 - manter comunicação contínua com o executivo e com o gestor do contrato até a completa resolução;
 - providenciar que a CONTRATADA documente no OBT todas as ações, decisões e tempos de resposta.

- 4.11.9 A CONTRATADA deverá atuar com postura técnica e diligente, representando o interesse da CAIXA nas negociações com prestadores, buscando vantagens objetivas (descontos, benefícios, upgrades quando disponíveis), sem receber comissão e sem restringir a competitividade.
- 4.11.9.1 A CONTRATADA deverá mensurar desempenho (prazo de atendimento, taxa de resolução no primeiro contato, tempos de reacomodação) e reportar mensalmente à CAIXA, com logs do OBT e evidências das tratativas.
- 4.11.10 Nas tratativas em aeroportos e com companhias aéreas, o atendimento deverá observar e exigir, quando aplicável, os direitos do passageiro previstos na Resolução ANAC nº 400/2016 (informação, assistência material, reacomodação/reembolso) e em normas correlatas.
- 4.11.10.1 Em situações que envolvam acessibilidade ou assistência especial, deve-se seguir os procedimentos da Resolução ANAC nº 280/2013.
- 4.11.10.2 O atendimento ao público Altos Executivos deverá ser de excelência, com celeridade e resolução urgente, mantendo comunicação clara e compatível com o cargo/função e registro auditável no OBT.

5 EQUIPE OPERACIONAL E CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura de atendimento diferenciada para públicos específicos definidos pela CAIXA, incluindo Altos Executivos, contemplando canais exclusivos de atendimento, fluxos prioritários e prazos de resposta compatíveis com a criticidade das demandas, conforme parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.2 A CONTRATADA deverá executar os serviços por pessoas idôneas, habilitadas e tecnicamente capacitadas, assegurando qualidade, precisão e cumprimento dos ANS, com governança e gestão de riscos compatíveis com boas práticas do setor público.
- 5.2 Condição básica para a execução: operação da ferramenta OBT (própria ou disponibilizada pela CAIXA), para apresentação transparente de opções de serviços e produtos de viagem conforme a política de viagens e acordos.
- 5.3 Todos os atos devem ser registrados para trilha de auditoria e critérios de medição/pagamento previstos no contrato.
- 5.4 Os serviços serão prestados a todas as unidades da CAIXA e a terceiros autorizados por equipe qualificada, tendo como referência os perfis da CBO 3548 (Técnicos em Serviços de Turismo e Organização de Eventos) e CBO 5101 (Supervisão de Operações Turísticas), sem vinculação a posto dedicado e sem restrições indevidas à competitividade.
- 5.5 A CONTRATADA deverá assegurar cobertura 24x7, em local físico próprio e às suas expensas, disponibilizando funções sob demanda, conforme segue:
- 5.5.1 Designar gerente responsável, com:
- ensino superior completo (MEC);
 - experiência mínima de 2 anos em coordenação/supervisão de serviços de turismo ou correlatos.
 - disponível ao longo da vigência; não se exige pessoa exclusiva ou alocação fixa.
- 5.5.2 Designar Coordenador Operacional (cobertura expandida), manter coordenação disponível para:
- atendimento dias úteis, 8h–20h;
 - atendimento dias úteis, 20h–8h, e sábados/domingos/feriados – 24h (plantão).
 - Disponibilidade em regime de sobreaviso/turno; sem constituição de posto dedicado; foco em SLA/ANS.
- 5.5.3 Manter equipes (Público Geral; Eventos/Reuniões; Altos Executivos; operacional administrativo/financeiro) dimensionadas a critério da CONTRATADA, segundo volume de demanda

e cumprimento dos ANS, incluindo negociação com companhias aéreas, hotéis, locadoras, seguradoras, fretadoras e salas VIP.

- 5.5.3.1 Perfis mínimos:
- Ensino médio completo e informática aplicada aos sistemas;
 - Experiência mínima de 2 anos em turismo/correlatos;
 - Conhecimento de inglês para atendimento internacional.
- 5.5.3.2 Na ocorrência de descumprimento de ANS (item 10) ou desempenho insatisfatório formalmente notificado, a CAIXA poderá exigir ampliação de disponibilidade funcional/cobertura sem ônus, até o restabelecimento dos níveis de serviço, nos termos da governança e gestão de riscos.
- 5.5.4 As equipes de atendimento ao Público Geral e aos Altos Executivos deverão ser distintas, em razão de especificidades de perfil e SLA.
- 5.5.4.1 A equipe deverá zelar pela integridade dos usuários e pela conformidade nas contratações, realizando verificação documental prévia de prestadores/subcontratados (regularidade, licenças, seguros, segurança operacional).
- 5.5.4.2 A equipe deverá otimizar custo/benefício, com pesquisa de mercado, comparativos registrados no OBT e justificativa técnica da solução escolhida, observando planejamento, economicidade e julgamento objetivo.
- 5.5.4.3 Orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar, resolver situações adversas e atender imediatamente às solicitações da CAIXA, com contatos diretos (fixo/celular) 24x7.
- 5.5.4.4 Atender acionamentos diretos do Gestor do Contrato, garantindo continuidade e pronta resposta.
- 5.5.4.5 Gerir equipe; alinhar cotação/planejamento/execução/acompanhamento; realizar visitas técnicas quando solicitado; atualizar status e assegurar transparência.
- 5.5.4.6 Manter postura proativa para imprevistos e garantir excelência.
- 5.5.5 Manter números exclusivos (coordenador/gerente ↔ gestores CAIXA) distintos dos canais gerais, com resposta imediata e registro auditável.
- 5.6 Central de Atendimento 24x7 (multicanal): Operar chat OBT em tempo real, telefone fixo e 0800, WhatsApp Business (chatbot + humano) e e-mail, para suporte ao Público Geral e Executivos em todas as fases (requisições, mudanças, cancelamentos, dúvidas, resolução), com trilha de auditoria e relatórios gerenciais.
- 5.7 Prioridade pelo OBT: Atendimentos/interações com empregados CAIXA devem ser prioritariamente via OBT, com registro e armazenamento para auditoria.
- 5.8 Canais distintos por perfil: Manter canais separados para Público Geral e Altos Executivos (adequação de perfis e SLAs).
- 5.9 Script padrão de atendimento: Aplicar script/roteiro definido pela CAIXA em todos os canais, garantindo padrão, clareza e celeridade.
- 5.10 Requisitos mínimos dos canais: Gerar protocolo, gravar conversas e histórico, permitir avaliação de qualidade e extração de relatórios, e armazenar por mínimo de 5 anos, observando a LGPD (base legal/necessidade, segurança, acesso restrito e direitos do titular). A CAIXA poderá ajustar prazos em função da base legal aplicável.
- 5.11 Comunicação inicial: Até 24 horas após a assinatura, informar à CAIXA todos os telefones do item 5.5, para transparência e governança.
- 5.12 Atendimento regular: Atendimento ininterrupto dias úteis, 8h–20h, sem prejuízo da cobertura 24x7 para emergências e plantões.

- 5.13 Escalonamento em crises/alta demanda: Em eventos de grande porte, crises setoriais, emergências climáticas ou força maior, prover equipe adicional sem custo extra, assegurando suporte total e cumprimento dos ANS (continuidade e gestão de riscos).
- 5.14 Relatórios operacionais: Encaminhar à CAIXA relatórios de todos os atendimentos (incluindo plantões), no próximo dia útil ou a critério da CAIXA.
- 5.15 Conteúdo mínimo: Protocolo, ID da gravação, data/hora, tempo de espera, duração, número de origem, nome/matricula/centro de custo, resumo e resolução, avaliação de qualidade.
- 5.16 Telefonia VOIP e NUN 4004: Atendimento VOIP com Número Único Nacional (NUN) 4004 exclusivo e dedicado à CAIXA, apto a receber chamadas de fixo e móvel:
- Capitais/RMs: custo local sob responsabilidade do viajante;
 - Demais localidades/DDD/DDI: habilitação para interurbano/internacional, custos sob responsabilidade do viajante.
- 5.17 Atendimento personalizado (Executivos e viagens internacionais)
- 5.17.1 Disponibilizar atendimento telefônico personalizado e coordenação 24x7, com pontos focais e escalonamento imediato, observando SLA/ANS e registro auditável.
- 5.17.2 Registro, gravação e retenção.
- 5.17.3 Gravar e armazenar todas as chamadas telefônicas por mínimo de 5 anos em ambiente seguro, identificadas por data, hora e protocolo, com acesso controlado a empregados autorizados da CAIXA.
- 5.17.4 Todo atendimento (telefone, e-mail, OBT, WhatsApp Business) deverá ter protocolo e pesquisa de satisfação do cliente, além de garantir a rastreabilidade.
- 5.17.5 Em indisponibilidade da rede/OBT, prestar serviços off-line (telefone/e-mail/outra meio definido pela CAIXA), com registro posterior.
- 5.13.1 Contingência por até 48 horas; após, ativar OBT redundante até normalização.
- 5.13.2 Transferir registros do OBT redundante ao principal, com integridade e completude.
- 5.17.6 Substituição de profissionais (sem ônus): A CAIXA poderá solicitar substituição/alteração de profissionais sem ônus, mantendo disponibilidade funcional das funções e cumprimento dos ANS.
- 5.17.7 Execução precisa e medição por ANS: Compete à equipe operacional assegurar execução precisa e completa, com medições e pagamentos vinculados a resultados/Níveis de Serviço (ANS).
- 5.17.8 Escalas e comunicação: Apresentar mensalmente a escala de plantão; alterações devem ser informadas com antecedência mínima de 1 dia útil ao Gestor Operacional CAIXA.

6 DA FERRAMENTA OBT E APLICATIVO MOBILE

6.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1.1 As especificações e requisitos funcionais, técnicos, de segurança da informação e privacidade, integrações, desempenho, disponibilidade, logs e trilhas de auditoria, retenção de dados, bem como os requisitos dos módulos de Business Intelligence (BI) e Budget/Financeiro, e demais condições da solução Online Booking Tool (OBT) constam do Apêndice B – OBT, parte integrante e indissociável deste Termo de Referência.
- 6.1.1.1 A CONTRATADA deverá atender integralmente ao disposto no **Apêndice B – OBT**, sem prejuízo do cumprimento dos demais requisitos deste TR e do Acordo de Nível de Serviço (ANS) aplicável.

- 6.1.1.2 Em caso de divergência entre disposições gerais deste TR e disposições técnicas específicas do Apêndice B – OBT, prevalecerá a disposição mais específica e aplicável ao requisito, considerando-se este TR e seus Apêndices como um conjunto único e coerente.
- 6.1.1.3 A OBT principal deverá ser própria da CONTRATADA, nos termos do item 1.1.1.1 do Apêndice B – OBT.

7 QUANTITATIVO ESTIMADO E REMUNERAÇÃO

- 7.1 A remuneração da CONTRATADA dar-se-á exclusivamente por meio de FEE de Transação (Transaction FEE), conforme definido neste Termo de Referência, não sendo admitida qualquer outra forma de remuneração direta ou indireta relacionada à execução dos serviços, inclusive comissões, incentivos, bonificações ou vantagens concedidas por fornecedores. A CAIXA permanece isenta de comissões, taxas sob qualquer pretexto e Despesa de Utilização – DU (remuneração cobrada por agenciamento/atendimento).
- 7.2 A estimativa de quantidade por tipo de serviço tem finalidade exclusiva de planejamento e comprovação de capacidade operacional (atestados), não vinculando a execução a limites por item. O esgotamento do quantitativo ocorrerá pelo uso total do bucket de FEEs (saldo global), independentemente da distribuição entre serviços.
- 7.2.1 Os valores e a tarifa por transação (TT) serão aqueles ofertados na proposta da licitante vencedora.
- 7.2.2 A quantidade estimada de transações não obriga a CAIXA à sua execução integral, tratando-se de mera estimativa com base em períodos anteriores e projeções da CAIXA.
- 7.2.3 Quantidade de Tarifa por Transação (*Transaction FEE*), denominado a partir deste ponto apenas como FEE, cabível à agenciadora de viagens como remuneração por serviço prestado:
- 7.2.3.1 TABELA — Quantidade de FEEs estimadas para 12 meses - (FEE única por transação — consumo do saldo global de FEEs)

SERVIÇO	TIPO DE REMUNERAÇÃO	QTD DE TARIFA POR TRANSAÇÃO	QTD ESTIMADA (12 meses)
PASSAGEM AÉREA NACIONAL	FEE	1	35.783
PASSAGEM AÉREA INTERNACIONAL	FEE	1	142
HOSPEDAGEM NACIONAL	FEE	1	15.906
HOSPEDAGEM EM GRUPO	FEE	1	4.094
SEGURO VIAGEM NACIONAL E INTERNACIONAL	FEE	1	76
SERVIÇOS EXTRAS DE VIAGENS	FEE	1	241
SERVIÇO DE INTÉRPRETE - NO BRASIL E NO EXTERIOR	FEE	1	11
LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	FEE	1	29
FRETAMENTO DE AERONAVE E EMBARCAÇÃO	FEE	1	1
REUNIÕES CORPORATIVAS E EVENTOS	FEE	1	2.893
PASSAGEM FLUVIAL	FEE	1	1
HOSPEDAGEM INTERNACIONAL	FEE	1	1
TOTAL PARA 12 MESES			59.179

*Reserva, emissão, remarcação, reembolso e cancelamento de passagens aéreas nacionais.

** Serviços de *check in*, bagagem, marcação de assento comum e especiais, quando solicitado, utilização de salas VIP em aeroportos e atendimento receptivo e *conciierge*, assessoria especializada para desembarço de documentos e emissão de vistos, se necessário, nos casos de viagem ao exterior.

***Utiliza-se 1 (FEE) para cada fornecedor, cada tipo de serviço, ou nota fiscal emitida.

- 7.2.4 Transação on-line: reserva e emissão/contratação realizadas integralmente pelo usuário na ferramenta OBT, com conteúdo de companhias aéreas/estabelecimentos já disponibilizado em GDS/NDC/CRS, sem intervenção manual de operador; incluem-se emissões/contratações parcial ou integralmente geradas por automatizações (robôs/código) na própria ferramenta.
- 7.2.5 Transação off-line: cotação, reserva e emissão/contratação realizadas integralmente por consultor da Agência de Viagens (CONTRATADA).
- 7.2.6 Fórmula de remuneração por serviço:
- VS = QTT X TT, SENDO QUE:**
- VS = QTT x TT**, em que:
VS = remuneração devida por serviço (R\$); **QTT** = quantidade de tarifa por transação devida por serviço; **TT** = valor da tarifa por transação única (R\$) CONTRATADA.
- 7.2.7 Para efeito de pagamento, será considerado um valor único de tarifa por transação para todos os serviços prestados pela CONTRATADA, com ressalvas:
- 7.2.7.1 Emissão por localizador (companhia aérea/rodoviária): se houver 2 (dois) ou mais trechos com a mesma companhia em um único localizador, considerar-se-á 1 (uma) emissão.
- 7.2.7.2 Reemissão decorrente de remarcação de bilhete não voado: considerar-se-á 1 (uma) emissão.
- 7.2.7.3 Reembolso de bilhete não voado ou cancelado a pedido da CAIXA: considerar-se-á 1 (uma) emissão.
- 7.2.8 A quantidade anual poderá variar para mais ou para menos, conforme demanda e contingenciamento de custos.
- 7.2.9 Os dispêndios serão pagos no exato valor executado e ressarcidos pela CAIXA na apresentação da fatura, sem majoração sob qualquer título (comissão, taxa, FEE, etc.).

7.3 Natureza das verbas e base de alterações

- 7.3.1 Para fins de execução, medição e pagamento, as verbas deste contrato são segregadas em duas naturezas:
- a) Remuneração por Transação (FEE):** representa a contraprestação pelos serviços de agenciamento prestados. Qualquer alteração quantitativa desta rubrica, para mais ou para menos, por importar modificação do objeto do serviço, submete-se às formalidades e limites do art. 81 da Lei nº 13.303/2016, exigindo Termo Aditivo.
- b) Repasse de valores (reembolso):** verba estritamente indenizatória, com valor estimado, fluxo financeiro para cobrir custos de passagens, hospedagens e serviços de terceiros adquiridos pela CONTRATADA em nome da CAIXA, submete-se às formalidades e limites do art. 81 da Lei nº 13.303/2016, exigindo Termo Aditivo.
- 7.3.2 Reajuste dos repasses
- a) É permitido o reajuste anual dos valores do contrato para absorver flutuação de mercado, a partir de 12 (doze) meses da vigência do contrato, e, anualmente de forma sucessiva, por meio de aditivo pelas regras de alteração contratual do art. 81 da Lei 13.303/2016.

8 FATURAMENTO E FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1 O valor a ser pago pela CAIXA, a título de Repasse de Valores à agenciadora de viagens, referente à despesa contraída perante fornecedores (companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros,

locadoras, seguradoras e congêneres), corresponderá ao valor do produto/serviço de viagem solicitado/prestado, observadas as retenções tributárias previstas na IN RFB nº 1.234/2012 (IR, CSLL, Cofins, PIS/Pasep).

- 8.1.1 Os valores relativos a passagens, hospedagens, locação de veículos, seguros, eventos e demais serviços de terceiros adquiridos no âmbito da execução contratual terão natureza estritamente indenizatória, não se incorporando à receita da CONTRATADA, cabendo a esta apenas a gestão, o controle e a comprovação dos respectivos dispêndios.
- 8.1.2 Sobre o valor pago a título de Repasse, incidirá desconto referente às notas de crédito dos reembolsos do período, quando houver, com apropriação no ciclo de faturamento correspondente.
- 8.1.3 A remuneração pelo agenciamento de viagens será paga exclusivamente via Tarifa por Transação (FEE), conforme regras do Item 7 (modelo de FEE única por transação).
- 8.1.4 Sobre o valor total da fatura de FEE, incidirão as retenções previstas na IN RFB nº 1.234/2012 e o ISS, na forma da Lei Complementar nº 116/2003, observada a competência municipal e o local de incidência previsto na própria LC 116.
- 8.1.5 Sobre o valor total do faturamento, incidirão descontos relativos à aplicação de sanções previstas no “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)” e demais penalidades contratuais, quando aplicáveis, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis. A gestão de SLA/ANS seguirá boas práticas de governança e controle.
- 8.2 Até o dia 30 de cada mês, a CONTRATADA enviará à CAIXA, via módulo Budget/Financeiro do OBT (conforme itens 6.3/6.4), as faturas individualizadas por tipo de serviço (aéreo, hospedagem, locação de veículo, seguro-viagem, FEE, etc.) e por prestador, acompanhadas das respectivas notas fiscais.
 - 8.2.1 Cada fatura contemplará serviços prestados entre 21 do mês anterior e 20 do mês corrente, devendo ser enviada até o dia 30.
 - 8.2.1.1 A apresentação das notas fiscais (exceto aéreo, quando não exigido pelo fornecedor) é obrigatória para faturamento, conforme critérios definidos pela CAIXA.
 - 8.2.2 Após o envio do dossiê de faturamento, o Gestor Operacional analisará faturas/notas, devolvendo para correção quando necessário.
 - 8.2.2.1 Faturas/notas divergentes ou incompletas serão devolvidas com a indicação dos motivos e deverão ser reapresentadas corrigidas, sem qualquer acréscimo no valor devido.
 - 8.2.2.2 A cada devolução ou atraso no envio do dossiê, o prazo de pagamento poderá, a critério da CAIXA, ser prorrogado na mesma proporção (em dias úteis).
 - 8.2.2.2.1 Se a reapresentação corrigida ocorrer no mesmo dia da devolução, não haverá prorrogação do prazo de pagamento.
 - 8.2.2.3 A devolução da nota/fatura não autoriza a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de pagar seus empregados.
 - 8.2.3 Após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, a CAIXA, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, entre o 12º dia útil e o 15º dia útil, do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em Agência da CAIXA.
- 8.3 Os lançamentos na fatura deverão ser separados por tipo de serviço e centro de custo.
- 8.4 A CAIXA poderá exigir as notas fiscais emitidas pelos fornecedores à agenciadora, para certificar a integridade dos valores cobrados.
- 8.5 A CAIXA poderá solicitar comprovantes de pagamento efetuados aos fornecedores, a qualquer tempo.

- 8.6 A CAIXA poderá realizar a glosa de valores quando constatada desconformidade entre os serviços executados, os registros operacionais, a documentação apresentada e as disposições deste Termo de Referência, sem prejuízo das medidas administrativas e contratuais cabíveis; a fatura corrigida será incluída no próximo ciclo de faturamento. A prática de glosa seguirá princípios de motivação, contraditório e gestão de riscos.
- 8.7 A CAIXA poderá determinar o formato do arquivo, o meio de envio/recepção (físico e/ou eletrônico) e as informações obrigatórias das faturas/notas.
- 8.8 Todos os arquivos do dossiê de faturamento devem ser enviados preferencialmente via OBT ou por outro canal definido pela CAIXA.
- 8.9 Exceto faturas de bilhete aéreo (quando não exigida NF do fornecedor), as notas fiscais dos serviços devem ser anexadas às faturas para efetivação do pagamento.
- 8.9.1 Faturas não apresentadas dentro do período correto, deverão vir acompanhadas de justificativa da CONTRATADA, para evitar inadimplência por culpa desta.
- 8.9.2 Após 30 (trinta) dias sem apresentação da fatura pendente, e sem justificativa, aplicar-se-ão as sanções do “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, proporcionalmente aos dias de atraso.
- 8.10 Em faturas de locação de veículos e outros transportes, além das notas fiscais da locadora, devem ser apresentados comprovantes de despesas extras (pedágio, estacionamento, combustível, etc.), caso haja.
- 8.11 As faturas também deverão ser separadas entre itens com e sem retenção de impostos.
- 8.12 Notas de crédito referentes a reembolsos de bilhetes pagos e não utilizados deverão ser enviadas à CAIXA em até 30 (trinta) dias corridos da requisição às companhias aéreas.
- 8.12.1 Atrasos injustificados, omissão ou expiração de crédito sujeitam a CONTRATADA à multa diária de mora por bilhete (“Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”), com desconto no faturamento seguinte.
- 8.12.2 Decorridos 60 (sessenta) dias sem apresentação, a CAIXA procederá à glosa automática dos valores, aplicando-se multa (“Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”) no faturamento seguinte.
- 8.12.2.1 Em caso de divergência de glosa, a CONTRATADA poderá solicitar ressarcimento, mediante comprovantes das empresas aéreas (passageiro, nº da requisição, nº do bilhete, valor, trecho, encargos/taxas e total líquido por bilhete).
- 8.12.3 As multas poderão ser cumuladas com demais sanções, sem caráter compensatório, não eximindo a obrigação de indenizar perdas e danos.
- 8.13 A CONTRATADA permitirá retenção das faturas emitidas nos últimos 30 dias do período contratual para acertos de débitos (ex.: reembolsos não efetuados), admitida glosa na rescisão.
- 8.14 Nenhum pagamento implicará quitação definitiva, anuência irrestrita ou exoneração de responsabilidades da CONTRATADA.
- 8.15 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, modificar o período de faturamento, locais de apresentação/pagamento e o meio físico/eletrônico.
- 8.16 Paralelamente ao envio via OBT (Budget/Financeiro), a CONTRATADA deverá prover conexão por API ao ERP/SAP para integração eletrônica de todo o processo de faturamento (conciliação e lançamentos).
- 8.17 A nota fiscal/fatura (NF) deverá conter, no mínimo:

- a) Identificação completa da CONTRATADA (CNPJ, endereço, inscrição municipal/estadual);
- b) Dados obrigatórios de emissão (inclusive, quando aplicável, identificação de gráfica no rodapé da NF impressa);
- c) Identificação do CAIXA (CAIXA);
- d) Histórico detalhado, claro e objetivo, com a descrição dos serviços/itens;
- e) Período de referência;
- f) Unidade(s) beneficiária(s) e Município/UF de execução;
- g) Valores unitários e totais dos serviços.

- 8.18 A NF deve conter, para controle, o nº do processo de contratação e o nº do contrato/OF/OES (SIGES) fornecido pela CAIXA.
- 8.19 A CONTRATADA obriga-se a faturar contra a CAIXA no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 8.19.1 Após o fim da vigência, a CAIXA notificará a CONTRATADA para apresentação da quitação dos serviços prestados.
- 8.20 As disposições deste item complementam e operacionalizam os controles econômico-financeiros e de rastreabilidade definidos no item 4.1.7 e serão avaliadas conforme o ANS do item 10.
- 8.21 Proteção de dados (LGPD): o tratamento de dados pessoais constante do dossiê de faturamento/faturas/notas observará a Lei nº 13.709/2018 (bases legais, minimização, finalidade, retenção, segurança e direitos dos titulares).

9 DO PAGAMENTO ANTECIPADO

- 9.1 A CAIXA poderá, excepcionalmente, realizar pagamento antecipado à CONTRATADA, a título de adiantamento, quando houver processo de contratação de serviços/produtos de terceiros por solicitação da CAIXA e comprovação formal de exigência de sinal/adiantamento pelo fornecedor como condição indispensável à contratação.
- 9.2 O pagamento antecipado estará condicionado ao atendimento cumulativo dos seguintes requisitos:
- a) Comprovação da CONTRATADA de que houve negociação para a realização do pagamento por meio de faturamento;
 - b) Solicitação formal da unidade demandante, justificando necessidade e urgência;
 - c) Comprovação documental da exigência de pagamento antecipado pela subcontratada (proposta/contrato preliminar com cláusula expressa);
 - d) Emissão de NF pela CONTRATADA correspondente ao valor do adiantamento, discriminando a parcela do serviço/produto;
 - e) Assunção, pela CONTRATADA, da responsabilidade integral pela execução/entrega nos prazos e condições pactuados;
 - f) Dedução do valor antecipado do valor total a ser faturado no momento da prestação final/entrega;
 - g) Aplicação das retenções tributárias cabíveis, inclusive quando houver pagamento antecipado, nos termos da IN RFB nº 1.234/2012; no que couber, observância do ISS (LC nº 116/2003).
- 9.3 A CONTRATADA restituirá integralmente à CAIXA os valores antecipados, atualizados pelo IGP-M/FGV, caso o objeto não seja executado, total ou parcialmente, por culpa da CONTRATADA ou da subCONTRATADA, sem prejuízo das sanções previstas.
- 9.4 CAIXA poderá exigir garantias adicionais para o pagamento antecipado (ex.: caução, seguro-garantia, fiança bancária), nos termos da legislação aplicável.
- 9.5 O pagamento antecipado é faculdade da CAIXA, a ser exercida segundo conveniência e oportunidade administrativa, não configurando obrigação contratual.

10 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 10.1 O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece os indicadores, metas, parâmetros de desempenho e critérios de acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA, constituindo referência para avaliação contínua da qualidade, eficiência e conformidade da execução contratual.

- 10.1.1 O Acordo de Nível de Serviço (ANS) integra o objeto desta contratação e tem por finalidade garantir a qualidade, a acurácia e a conformidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, com base em critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis, conforme instrumentos e metodologia definidos neste Termo de Referência.
- 10.1.2 Os resultados do ANS orientam a aplicação de multas contratuais, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação aplicável e nas cláusulas contratuais, preservados o contraditório e a ampla defesa quando exigidos.
- 10.2 Avaliação, Periodicidade e Metodologia
- 10.2.1 As avaliações do ANS ocorrerão com **periodicidade mensal** (ou em período superior, a critério da CAIXA) e serão organizadas em **três blocos**:
- 10.2.1.1 A as avaliações deverão ocorrer com periodicidade mensal, e serão subdivididos em 3 (três) blocos:
- a) Bloco Atendimento: mede a satisfação dos viajantes com a agenciadora e com o OBT.
 - b) Bloco Eficiência: mede performance responsiva e tempos de atendimento em todos os canais.
 - c) Bloco Conformidade: avalia a conduta contratual objetiva da CONTRATADA e o cumprimento integral das obrigações.
- 10.2.2 As avaliações deverão utilizar ferramentas reconhecidas e de ampla utilização, tais como:
- a) OBT: pesquisa nativa e relatórios; logs de aplicação.
 - b) Atendimento: sistemas de controle e monitoramento de tickets (ex.: Zendesk, Freshdesk) ou equivalentes, com carimbo de data/hora dos eventos.
 - c) Performance de sistemas: soluções de medição de tempo de resposta e disponibilidade (ex.: GTmetrix, Pingdom, WebPageTest, Google PageSpeed Insights) ou APM equivalente.
- 10.2.3 A base de cálculo para incidência das multas será aquela indicada em cada item do “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”, recaindo sobre o valor total do faturamento do mês da ocorrência.
- 10.2.4 As multas previstas no “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)” incidirão conforme a base de cálculo específica de cada item, com apuração objetiva e comprovação documental.
- 10.2.5 A CAIXA poderá rescindir o contrato unilateralmente, sem ônus financeiro, caso se observe o não atendimento mensal de pelo menos 3 (três) itens em cada bloco do ANS, por 2 (dois) meses consecutivos durante a vigência contratual, nos termos contratuais aplicáveis.
- 10.2.6 A qualidade dos serviços (Blocos Atendimento e Eficiência) será mensurada por pesquisa de satisfação pós-atendimento aplicada ao viajante ao final de cada atendimento, em todos os canais oferecidos pela CONTRATADA.
- 10.2.6.1 A periodicidade de apuração das pesquisas será mensal (ou prazo superior, a critério da CAIXA), por meio de questionário com escala de 1 a 5 pontos, sendo considerados aceitáveis os scores iguais ou superiores a 4 (quatro).
- 10.2.7 A avaliação do Bloco Conformidade ocorrerá conforme detecção da irregularidade pelo Gestor Operacional, no exercício da atividade fiscalizatória, com registro formal e materialidade.
- 10.2.8 Especificamente quanto aos prazos operacionais (item 3 do Bloco Conformidade) para cotação e contratação em modalidades off-line e on-line, serão observados, durante o período regular de atendimento (segunda a sexta-feira, 8h às 20h), os seguintes tempos máximos:
- 10.2.8.1 Demanda/viagem regular: envio da cotação em D+1 ou em até 12 (doze) horas após a solicitação da CAIXA.

- 10.2.8.2 Demanda/viagem emergencial: envio da cotação em até 30 (trinta) minutos corridos após a solicitação da CAIXA.
- 10.2.8.3 Altos Executivos: Para o atendimento a Altos Executivos, prevalecerão, quando mais restritivos, os prazos estabelecidos no item 4.11 deste Termo de Referência, inclusive para demandas regulares e emergenciais.
- 10.2.8.4 Plantão (20:01 às 7:59): prazo de atendimento de até 2 (duas) horas corridas; para demandas emergenciais, 30 (trinta) minutos corridos.
- 10.2.9 A CONTRATADA deverá providenciar a contratação imediatamente após a autorização expedida pela CAIXA.
- 10.2.10 O Quadro – Indicadores do ANS apresenta, por bloco, os itens de avaliação, ferramentas, indicadores, faixas de avaliação, multas e bases de cálculo.

Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS):

BLOCO ATENDIMENTO								
Item	Descrição	Frequencia de Avaliação	Ferramenta de Avaliação	Indicador	Avaliação	Multa	Base de Cálculo	Incidência
1	Satisfação dos usuários com as funcionalidades da ferramenta OBT.	Mensal ou a critério da CAIXA	Pesquisa de satisfação no OBT	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
2	Satisfação dos usuários com o atendimento do ChatOBT.	Mensal ou a critério da CAIXA	Pesquisa de satisfação no OBT	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
3	Satisfação dos usuários com o atendimento Whatsapp Business.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Freshdesk.	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
4	Satisfação dos usuários com o atendimento telefônico.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Freshdesk.	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
5	Satisfação dos usuários na prestação dos	Mensal ou a critério da CAIXA	Pesquisa de satisfação no OBT	Igual ou superior à 90% de	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal

	serviços da CONTRATADA para o serviço de viagens corporativas.			respostas positivas, notas 4 a 5.	69 a 60%	0,05%	do mês da ocorrência	Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
6	Satisfação dos usuários na prestação dos serviços da CONTRATADA para reuniões corporativas.	Mensal ou a critério da CAIXA	Pesquisa de satisfação no OBT	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal
7	Satisfação dos usuários na prestação dos serviços da CONTRATADA para os demais serviços.	Mensal ou a critério da CAIXA	Pesquisa de satisfação no OBT	Igual ou superior à 90% de respostas positivas, notas 4 a 5.	89 a 80%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					79 a 70%	0,02%		Mensal
					69 a 60%	0,05%		Mensal
					Menos de 60%	0,10%		Mensal

BLOCO EFICIÊNCIA								
Item	Descrição	Frequencia de Avaliação	Ferramenta de Avaliação	Indicador	Avaliação	Multa	Base de Cálculo	Incidência
1	Performanc e responsiva do sistema OBT, igual ou inferior a 3 (três) segundos, com até 2.000 (duas mil) conexões simultâneas.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de medição de performance responsiva de um sistema ou site, confiáveis e de ampla utilização, tais como Gtmetrix, Pingdom, WebPageTest, e Google Page Speed Insights.	Igual ou inferior a 3 (três) segundos, em 99% do tempo de funcionamento.	99 a 90%	0,01%	Total do faturamen to do mês da ocorrência	Mensal
					89 a 80%	0,02%		Mensal
					79 a 70%	0,05%		Mensal
					Menos de 69%	0,10%		Mensal
2	Tempo de resposta do atendiment o via ChatOBT.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Gtmetrix.	Igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, em 99% dos atendiment os.	99 a 90%	0,01%	Total do faturamen to do mês da ocorrência	Mensal
					89 a 80%	0,02%		Mensal
					79 a 70%	0,05%		Mensal
					Menos de 69%	0,10%		Mensal
3	Tempo de resposta do atendiment o via WhatsApp Business.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Gtmetrix.	Igual ou inferior a 10 (dez) segundos, em 99% dos atendiment os.	99 a 90%	0,01%	Total do faturamen to do mês da ocorrência	Mensal
					89 a 80%	0,02%		Mensal
					79 a 70%	0,05%		Mensal
					Menos de 69%	0,10%		Mensal

4	Percentual de ligações atendidas.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Gtmatrix.	Igual ou superior à 99% de ligações atendidas.	99 a 90%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					89 a 80%	0,02%		Mensal
					79 a 70%	0,05%		Mensal
					Menos de 69%	0,10%		Mensal
5	Tempo máximo de espera do cliente entre o início da chamada e o atendimento humano.	Mensal ou a critério da CAIXA	Sistemas de controle e monitoramento de tickets de atendimento, confiáveis e de ampla utilização, tais como Zendesk e Gtmatrix.	Igual ou inferior a 30 (trinta) segundos, em 99% dos atendimentos.	99 a 90%	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Mensal
					89 a 80%	0,02%		Mensal
					79 a 70%	0,05%		Mensal
					Menos de 69%	0,10%		Mensal

BLOCO CONFORMIDADE								
Item	Descrição	Frequência de Avaliação	Ferramenta de Avaliação	Indicador	Nível da Falta	Multa	Base de Cálculo	Incidência
1	Manter funcionário sem qualificação para execução dos serviços.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 1 - Leve	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
2	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato, Gerente e Coordenador para atendimento ao Contrato.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 1 - Leve	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
3	Descumprir prazos estabelecidos no Termo de Referência para envio de cotações, emissões, reagendamentos, cancelamentos, e demais atendimentos.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 1 - Leve	0,01%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.

4	Não cumprir determinação formal expressa em contrato ou instrução complementar do Gestor Operacional.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 2 - Média	0,02%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
5	Deixar de entregar total ou parcialmente a(s) documentação(ões) exigida(s) contratualmente e nos prazos estabelecidos.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 2 - Média	0,02%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
6	Deixar de responder às notificações, ou prestar esclarecimentos formais solicitados pela CAIXA, para sanar inconsistências ou dúvidas suscitadas sobre um determinado assunto.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 2 - Média	0,02%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
7	Executar serviço incompleto, paliativo, substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 2 - Média	0,02%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
8	Deixar de comunicar, por escrito, à CAIXA, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida na execução do serviço.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.

9	Encaminhar dossiê de pagamento incompleto, em desordem e de difícil conferência, com erros e informações divergentes de qualquer natureza.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
10	Deixar de apresentar quaisquer relatórios mensais exigidos em contrato.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
11	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
12	Deixar de zelar ou danificar, objetos, documentos e instalações da CAIXA, por culpa ou dolo de seus funcionários.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
13	Indisponibilidade da prestação dos serviços e / ou sistemas, nos horários contratados ou sua interrupção, decorrente de ação ou omissão da Contratada.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
14	Suspender ou interromper a prestação dos serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovadas.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.

15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vales transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
16	Fornecer informação de perda de serviço.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
17	Dificultar o acesso à informações de qualquer natureza, que prejudique, cerceie ou inviabilize a fiscalização do Gestor Operacional, no exercício de suas atribuições.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 3 - Grave	0,03%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência e por dia em descumprimento.
18	Aplicar comissão, mark up, ou incluir tarifas não pactuadas sobre bilhetes aéreos e demais produtos/serviços.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.
19	Receber comissão ou qualquer benefício oriundo de fornecedores pela venda de produtos/serviços ou pelo cumprimento de metas de	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.

	produtividade, devendo repassar à CAIXA, na forma de nota de crédito, qualquer valor da espécie.							
20	Alterar ou inibir, por qualquer meio ou subterfúgio, os valores apresentados pelos fornecedores.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.
21	Direcionar a compra de serviços/produtos para fornecedores sob o seu interesse, desconsiderando os critérios técnicos de qualidade e menor preço determinados pela CAIXA.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.
22	Reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução de serviços.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.
23	Atuar em desacordo com as políticas da CAIXA e orientações dos Gestores Operacionais do contrato.	Permanente	Gestor Operacional	Descumprimento da NO*	Nível 4 - Gravíssima	1,00%	Total do faturamento do mês da ocorrência	Por ocorrência.
* Descumprimento da Notificação Operacional, conforme fluxo determinado no Termo de Referência.								

10.2.11 Aplicação das Sanções

- 10.2.11.1 As sanções dos Blocos Atendimento e Eficiência serão aplicadas automaticamente no faturamento mensal, nos termos do item 10.2.4, mediante ciência prévia dos resultados de performance (relatório mensal do ANS), dispensado processo administrativo específico, por se tratar de índices objetivos e pré-definidos.

- 10.2.11.2 As sanções do Bloco Conformidade serão aplicadas após o procedimento administrativo descrito em 10.2.12 e seguintes.
- 10.2.12 Processo Administrativo (Bloco Conformidade)
- 10.2.12.1 A CAIXA, por meio do Gestor Operacional, encaminhará Notificação Simples à CONTRATADA, comunicando a irregularidade, fixando prazo para correção e atendimento.
- 10.2.12.2 Não sanada a irregularidade no prazo fixado, a CAIXA encaminhará Notificação Operacional, descrevendo as cláusulas violadas, os fatos/elementos objetivos e os valores de multa aplicáveis conforme “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)”. A CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentar defesa.
- 10.2.12.3 Após análise da defesa, o Gestor Operacional cientificará a CONTRATADA do resultado e aplicará a multa, com desconto no faturamento subsequente. Nos casos de reincidência, o Gestor encaminhará à abertura de processo administrativo de penalidade junto à área competente.
- 10.2.12.4 A aplicação de segunda Notificação Operacional sobre a mesma falha dentro de 6 (seis) meses, ou de 3 (três) Notificações Operacionais sucessivas em 6 (seis) meses, independentemente do motivo, ensejará abertura de processo administrativo de penalidade.
- 10.2.12.5. A abertura de processo administrativo de penalidade poderá incidir multa de 10% sobre o valor total do faturamento do mês da ocorrência, a ser determinado pela área competente da CAIXA, sem prejuízo de outras penalidades previstas na legislação e no contrato.
- 10.2.13 Regime de Aplicação Direta (Blocos Atendimento/Eficiência)
- 10.2.13.1 As sanções previstas para os Blocos Atendimento e Eficiência não precedem processo administrativo de penalidade, por se basearem em indicadores objetivos de desempenho e pesquisas previamente definidos, sendo aplicadas diretamente no faturamento (com comunicação formal dos resultados).
- 10.2.14 Comunicações
- 10.2.14.1 Os comunicados e notificações são enviados por comunicação escrita, por meio físico ou eletrônico.
- 10.2.15 Cumulatividade, Proporcionalidade
- 10.2.15.1 As multas previstas no “Quadro – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)” serão aplicadas de forma cumulativa e na proporcionalidade dos itens em descumprimento, sem prejuízo a aplicação das demais sanções previstas em contrato.
- 10.2.15.2 A aplicação das multas não tem caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.
- 10.2.15.3 A aplicação cumulativa de multas previstas no Acordo de Nível de Serviço (ANS), incidentes sobre a mesma base de cálculo em um mesmo período de apuração mensal, observará o limite máximo de 100% (cem por cento) da respectiva base, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
- 10.2.16 Glosas e Indenizações
- 10.2.16.1 Prejuízos financeiros sofridos pela CAIXA, decorrentes de falha sistêmica ou operacional da CONTRATADA, serão glosados diretamente do total do faturamento no exato valor do prejuízo, sem prejuízo de outras sanções e da responsabilidade civil.
- 10.2.16.2 À CONTRATADA será dada ciência da glosa através de uma notificação operacional, com a exposição do valor e das justificativas do desconto.
- 11 CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - COMUM AOS GRAUS DE CRITICIDADE BAIXO, MÉDIO, ALTO e MÁXIMO**

- 11.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 11.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 11.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 11.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 11.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 11.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade CONTRATADA.
- 11.7 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 11.8 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CAIXA.
- 11.9 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 11.10 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade
- 12 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO**
- 12.1 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo (o MO19607 deverá ser anexado).
- 12.2 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CAIXA a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 12.3 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:
- i. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA, mencionada no item 12.1;

- ii. Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
- iii. Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”; - Descarte seguro de informação.
- iv. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA
- v. Conceitos básicos de segurança digital;
- vi. Uso da Internet
- vii. Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais;
- viii. Conhecendo, configurando e usando o dispositivo;
- ix. Mantendo o dispositivo;
- x. Vulnerabilidades e ameaças;
- xi. Segurança na Internet;
- xii. Segurança em redes *wi-fi* públicas;
- xiii. Proteção de redes pessoais;
- xiv. Computação em nuvem;
- xv. Autenticação no acesso a sistema e a serviços;
- xvi. Proteção de contas pessoais;
- xvii. Mídias sociais;
- xviii. Segurança com e-mails;
- xix. Armazenamento e compartilhamento de dados;
- xx. Backup de arquivos pessoais importantes;
- xxi. Qualidade de vida digital;
- xxii. Netiqueta;
- xxiii. Construindo seu perfil na Internet;
- xxiv. Segurança em mídias sociais;
- xxv. Administrando seu rastro digital;
- xxvii. Uso saudável de mídias sociais;
- xxviii. Fake News;
- xxix. Jogos online;
- xxx. Educação na Internet;
- xxxi. Construindo comunidades digitais cidadãs;
- xxxii. Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação;
- xxxiii. Direitos autorais;
- xxxiv. Fraudes;
- xxxv. Assédio virtual;
- xxxvi. Crimes na Internet;
- xxxvii. *Hacktivismo;
- xxxviii. Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing)

**Hacktivismo é normalmente entendido como escrever código fonte, ou até mesmo manipular bits, para promover ideologia política - promovendo expressão política, liberdade de expressão, direitos humanos, ou informação ética.*

***Phishing é uma técnica de crime cibernético que usa fraude, truque ou engano para manipular as pessoas e obter informações confidenciais, geralmente disparado por e-mail, usando links ou anexos maliciosos disfarçados em uma mensagem aparentemente legítima.*

****Smishing é um tipo de Phishing realizado por SMS e mensagens de texto enviadas para o celular. Geralmente, essas mensagens pedem para que você clique em um link e preencha um formulário ou responda à mensagem. Podem falar, por exemplo, sobre uma necessidade de atualização de cadastro ou a oportunidade de resgatar um prêmio imperdível.*

- 12.3.1 O treinamento referido no item 13.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.
- 12.4 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 13.3.
- 12.5 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.

- 12.6 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CAIXA, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 12.7 A CAIXA poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 12.8 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CAIXA autorizar ou não.
- 12.9 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CAIXA, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CAIXA.
- 12.10 A CONTRATADA deverá informar ao CAIXA periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 12.3 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CAIXA, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 12.3, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CAIXA até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 12.11 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em penalidades previstas em contrato.
- 12.12 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a informar imediatamente a unidade demandante, com sugestões de possíveis substituições e alternativas, sem prejuízo da aplicação de penalidades passíveis.
- 12.13 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CAIXA serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CAIXA.
- 12.14 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a devolver ou transferir a quem for designado pela CAIXA todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

13 CLÁUSULAS DE PRIVACIDADE - AGENTE CONTROLADOR CAIXA

- 13.1 A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da CAIXA.
- 13.2 Para fins deste contrato, a CAIXA, doravante denominada de “CAIXA”, assume o papel de Controladora de dados pessoais, e a empresa doravante denominada “CONTRATADA”, assume o papel de operadora de dados pessoais.
- 13.3 Para a execução da finalidade prevista no presente contrato, a CAIXA colocará à disposição da CONTRATADA:
- a) os dados pessoais envolvidos: nome, data de nascimento, telefone, matrícula, CPF;
 - b) na categoria dos dados: dados pessoais e profissionais;
 - c) a natureza das operações realizadas: prestação de serviços de agenciamento e gerenciamento de viagens (Travel Management Company - TMC) e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA.

- 13.4 A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 13.5 A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 13.6 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CAIXA, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato para as seguintes finalidades: prestação de serviços de agenciamento e gerenciamento de viagens (Travel Management Company - TMC) e reuniões corporativas, em âmbito nacional e internacional, para atendimento às demandas das Unidades da CAIXA.
- 13.7 A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CAIXA, devolver todos os dados pessoais, acompanhados de todas as cópias.
- 13.8 A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CAIXA.
- 13.9 A CONTRATADA deve colaborar com a CAIXA no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 13.10 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CAIXA o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 13.11 A CONTRATADA garantirá à CAIXA a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.
- 13.12 A CONTRATADA deve obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 13.13 A CONTRATADA notificará a CAIXA de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.
- 13.14 A CONTRATADA auxiliará a CAIXA com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- 13.15 A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CAIXA em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 13.16 A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CAIXA para subcontratação de outra empresa para quaisquer atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais relativos ao presente contrato.
- 13.17 Em caso de concretização de subcontratação ou de sua rescisão, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CAIXA.
- 13.18 A CONTRATADA é responsável por quaisquer descumprimentos deste contrato pela empresa SUBCONTRATADA, inclusive em relação a incidentes de segurança com dados pessoais.

- 13.19 A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes a este contrato.
- 13.20 A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CAIXA ou mediante prévia autorização.
- 14 CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES (RECOMENDADAS)**
- 14.1 GESTÃO DE IDENTIDADE E CONTROLE DE ACESSOS
- 14.1.1 A CONTRATADA deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.
- 14.1.2 A CONTRATADA deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.
- 14.1.3 A CONTRATADA deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.
- 14.1.4 A CONTRATADA deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 14.1.5 Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.
- 14.1.6 As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 14.1.7 Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.
- 14.1.8 A CONTRATADA deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 14.1.9 A CONTRATADA deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 14.1.10 A CONTRATADA não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.
- 14.1.11 Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.
- 14.1.12 A CONTRATADA deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 14.1.13 A CONTRATADA deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 14.1.14 A CONTRATADA deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 14.1.15 A CONTRATADA deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 14.1.16 A CONTRATADA deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.

- 14.1.17 A CONTRATADA deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.
- 14.1.18 As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.
- 14.1.19 A CONTRATADA deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 14.1.20 A CONTRATADA deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 14.1.21 Cabe à CONTRATADA decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a CONTRATADA deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 14.1.22 A CONTRATADA deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - O autor do evento;
 - A data e hora do evento;
 - IP e Porta do equipamento que originou o evento.
- 14.1.23 A CONTRATADA deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 14.1.24 A CONTRATADA deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 14.1.25 A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 14.1.26 A CONTRATADA deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da CONTRATADA, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a CONTRATADA fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 14.1.27 A CONTRATADA deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 9.
- 14.1.28 A CONTRATADA deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da CONTRATADA prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 14.2 SEGURANÇA DE ATIVOS
- 14.2.1 A CONTRATADA deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.
- 14.2.2 A CONTRATADA deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.

- 14.2.3 A CONTRATADA deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.
- 14.2.4 A CONTRATADA deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 14.2.5 Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.
- 14.2.6 As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 14.2.7 Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.
- 14.2.8 A CONTRATADA deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 14.2.9 A CONTRATADA deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 14.2.10 A CONTRATADA não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.
- 14.2.11 Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.
- 14.2.12 A CONTRATADA deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 14.2.13 A CONTRATADA deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 14.2.14 A CONTRATADA deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 14.2.15 A CONTRATADA deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 14.2.16 A CONTRATADA deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 14.2.17 A CONTRATADA deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.
- 14.2.18 As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no login do usuário.
- 14.2.19 A CONTRATADA deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 14.2.20 A CONTRATADA deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 14.2.21 Cabe à CONTRATADA decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a CONTRATADA deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.

- 14.2.22 A CONTRATADA deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - O autor do evento;
 - A data e hora do evento;
 - IP e Porta do equipamento que originou o evento.
- 14.2.23 A CONTRATADA deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 14.2.24 A CONTRATADA deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 14.2.25 A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo- real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 14.2.26 A CONTRATADA deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da CONTRATADA, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a CONTRATADA fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 14.2.27 A CONTRATADA deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 9.
- 14.2.28 A CONTRATADA deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da CONTRATADA prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 14.3 SEGURANÇA DE REDES
- 14.3.1 Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- 14.3.2 O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.
- 14.3.3 O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.
- 14.3.4 A CONTRATADA deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à CAIXA sobre a realização desta revisão.
- 14.3.5 Todos os componentes de gateway de perímetro e sistemas de computadores devem ser monitorados contra tentativas de intrusão, por meio de solução de prevenção e detecção de intrusão (IPS).
- 14.3.6 O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.
- 14.3.7 A CONTRATADA deve informar imediatamente à CAIXA em caso de tentativa de intrusão real, e informar à CAIXA em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.
- 14.3.8 A CONTRATADA deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (Denial of Service).

- 14.3.9 As soluções de firewall, IPS e-DDoS utilizadas pela CONTRATADA serão validadas pela CAIXA a partir de documentações do fabricante ou certificações.
- 14.3.10 A CONTRATADA deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.
- 14.3.11 Todas as comunicações e trocas de informações entre a CONTRATADA e a CAIXA devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS 1.3 ou superior.
- 14.3.12 Para os casos aplicáveis, os acessos diretos de diferentes equipamentos ao serviço da CONTRATADA devem ser gerenciados por ferramentas de gerenciamento de dispositivos e/ou aplicativos (MDM/MAM) ou controle de acesso à rede (NAC)
- 14.4 CICLO DE VIDA DE DESENVOLVIMENTO SEGURO
- 14.4.1 A CONTRATADA deve adotar o princípio de security by design para garantir que as aplicações de TI por ela desenvolvidas sejam seguras desde a concepção.
- 14.4.2 A CONTRATADA deve fazer análise de código automatizada com base nas melhores práticas de mercado, utilizando como referência os padrões do OWASP.
- 14.4.3 A CONTRATADA deve fazer análise de código estática (SAST) e dinâmica (DAST) periodicamente e de forma integrada ao ciclo de desenvolvimento como um todo para a solução CONTRATADA. Essas análises precisam ser executadas pelo menos uma vez por ano ou quando houver uma mudança considerada significativa nas funcionalidades do sistema/aplicação (como a inclusão de uma nova funcionalidade crítica ou manutenção em módulos que tratem informações sensíveis e confidenciais). A bateria de testes deve incluir testes de resistência, injeções de falhas, teste de penetração e teste de vulnerabilidades onde aplicável.
- 14.4.4 A CONTRATADA deve incluir a análise e a remediação das vulnerabilidades detectadas como parte do ciclo de vida de desenvolvimento de software padrão, sem custo adicional para a CAIXA, dentro de um período razoável e de acordo com a criticidade da falha encontrada.
- 14.4.5 A CONTRATADA deve estabelecer critérios de escala e prazo para correção das vulnerabilidades e deve definir as alçadas para aceitação de riscos. Adicionalmente, devem ser estabelecidas responsabilidades por perdas causadas por incidentes decorrentes de vulnerabilidades identificadas nos testes de segurança, que não foram tratadas ou corrigidas em tempo hábil.
- 14.4.6 A CONTRATADA deve submeter suas políticas de desenvolvimento seguro à aprovação da CAIXA.
- 14.4.7 Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à CAIXA sempre que solicitado.
- 14.5 GESTÃO DE SERVIÇOS E MUDANÇAS
- 14.5.1 A CONTRATADA deve ter um processo de Gestão de Mudanças para garantir a proteção contínua dos ativos de informação e dados, em particular aqueles que fazem parte do escopo do objeto do contrato.
- 14.5.2 A CONTRATADA deve revisar periodicamente as atividades de gestão de mudanças, incluindo a acurácia da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management Database – CMDB).
- 14.5.3 A CONTRATADA deve cumprir com os procedimentos de registros de informações relacionadas ao processo de gestão de mudanças, no contexto do contrato, incluindo:
- Referência da mudança
 - Data de implementação
 - Avaliação de impactos
 - Resultados do teste

- Procedimentos de rollback
- Alterações de emergência
- Atualizações relacionadas ao inventário de ativos de informação
- Armazenamento Seguro de mídia de backup produzidos durante a atualização
- Atualização dos procedimentos de Documentação e de trabalho
- Atualizações aos documentos de Plano de Continuidade dos Negócios/Recuperação de Desastres se for o caso;
- Categorização, priorização e procedimentos de emergência
- Autorização de mudança
- Gerenciamento de liberação
- Link para incidentes / problemas (conforme apropriado).

14.5.4 A CONTRATADA só deve promover os aplicativos e sistemas relacionados ao escopo do objeto do contrato para o ambiente de Produção após a realização com sucesso dos testes predefinidos baseados em caso de uso.

14.5.5 A CONTRATADA deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso, quando da implantação de uma mudança.

14.5.6 A CONTRATADA deve realizar uma avaliação de risco:

- Quando o escopo do sistema é expandido para incluir novos ativos de informação com novas funcionalidades;
- Quando uma nova comunidade de usuários é introduzida; ou
- Anualmente, por se tratar de risco cibernético, nos termos do art. 8º da Resolução BACEN 4.893/2021.

14.5.7 A CONTRATADA deve disponibilizar os documentos de avaliação de risco à CAIXA sempre que solicitado.

14.6 GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

14.6.1 A CONTRATADA deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes

14.6.2 A CONTRATADA deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes será previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

14.6.3 Os testes de penetração/invasão terão como escopo, rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados e; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato: remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.

14.6.4 Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções necessárias, serão fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.

14.6.5 A CONTRATADA deverá possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.

14.6.6 A CONTRATADA poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.

14.6.7 O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.

- 14.6.8 A CONTRATADA deverá ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 14.6.9 A CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.
- 14.6.10 Os incidentes serão comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: abuse@caixa.gov.br. Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a CONTRATADA será devidamente informada.
- 14.6.11 A CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA, dentro do prazo acordado, todos os incidentes detectados que envolvam os serviços prestados, conforme a classificação abaixo:

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo Máximo
Severidade 1 (Crítica)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; -Violação significativa de dados sensíveis; -Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente. Exemplos não exaustivos: ataque de <i>Ransomware</i>, ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.
Severidade 2 (Alta)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; -Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; -Infecção persistente por código malicioso; -Intrusão persistente na rede; -Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; -Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; -Ameaça significativa à imagem da CAIXA. Exemplos não exaustivos: ataques de escalção de privilégio em servidores, ataques do tipo <i>brute force</i> e <i>password spray</i>. Dentre outros	4 horas após o início da ocorrência.

- 14.6.12 Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da CONTRATADA que não tenham relação com a CAIXA.
- 14.6.13 A CONTRATADA deverá fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.
- 14.6.14 A CONTRATADA deverá seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo IIA, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

- 14.6.15 Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a CONTRATADA deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.
- 14.6.16 A CONTRATADA deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.
- 14.6.17 A CONTRATADA deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 14.6.18 A integração da gestão de incidentes da CONTRATADA com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 14.6.19 Se a CONTRATADA precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.
- 14.7 CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES
- 14.7.1 A CONTRATADA deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 14.7.2. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.
- 14.7.3. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:
- a) Interrupção total ou parcial dos serviços
 - b) Ter infraestrutura alternativa: física e lógica em local distante do ambiente central de produção, com o objetivo de minimizar o risco de perda de ambas as instâncias;
 - c) Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato
 - d) Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
 - e) Ter local seguro para guarda de backups fora do local atingido;
 - f) Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para recuperação do serviço, de acordo com o contrato;
 - g) Procedimento documentado e evidenciado de testes das mídias armazenadas offsite;
 - h) Cópias de todos os procedimentos abordando backup, restauração e reconstituição de armazenamento de dados.
- 14.7.4. O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:
- a) Identificação do serviço suportado pelo contrato;
 - b) A forma de conectividade usada e os direitos de acesso;
 - c) A arquitetura do ambiente de produção;
 - d) As interfaces de aplicações e suas dependências;
 - e) O SLA contratado e os limites suportados para interrupção;
 - f) A forma de replicação dos dados com o site alternativo;
 - g) Procedimentos adotados para recuperação de desastres;

- h) Lista de contatos das equipes responsáveis pelo restabelecimento do serviço, divididos por tipos de atividades executadas;

- 14.7.5. A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subCONTRATADAS pela CONTRATADA.
- 14.7.6. A CONTRATADA deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.
- 14.7.7. A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA – Business Impact Analysis.
- 14.7.8. A CONTRATADA, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup, conforme exposto no item 10.
- 14.8. AUDITORIA CONTÍNUA
- 14.8.1. A CONTRATADA deve apresentar à CAIXA, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- 14.8.2. A CONTRATADA deve informar imediatamente à CAIXA sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à CAIXA.
- 14.8.3. A CONTRATADA deve informar à CAIXA caso sejam contatados por um órgão regulador e se o propósito desse contato pode estar relacionado com/ou afetar os serviços prestados à CAIXA.
- 14.8.4. A CONTRATADA deve fornecer os subsídios necessários para que a CAIXA implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser definidos durante a vigência do contrato.
- 14.8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, caso a CAIXA solicite, acesso às instalações da CONTRATADA para realização de processo de Due Dilligence Presencial, para verificar o cumprimento dos requisitos de segurança.
- 14.8.6. Caso a CONTRATADA não tenha certificação SOC Nível 2, ela deverá fazer auditoria externa independente, pelo menos uma vez por ano, em relação ao cumprimento dos requisitos de segurança estabelecidos neste documento, e apresentar os relatórios à CAIXA sempre que solicitado.
- 14.9. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS
- 14.9.1. A CONTRATADA deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.
- 14.9.2. A CONTRATADA deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.
- 14.9.3. A CONTRATADA deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.
- 14.9.4. A CONTRATADA deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 14.9.5. Caso a CONTRATADA hospede uma página com uma URL e um certificado gerados pela CAIXA, a CONTRATADA deverá armazenar este certificado em dispositivo seguro com bloqueio para exportação da chave.

- 14.9.6. As chaves criptográficas geradas pela CONTRATADA devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 14.9.7. A CONTRATADA deve permitir a criptografia de volume (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e a criptografia de estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 14.9.8. A CONTRATADA deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 14.9.9. A CONTRATADA deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 14.9.10. A CONTRATADA deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 14.9.11. A CONTRATADA deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 14.9.12. A CONTRATADA deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3 e superior.
- 14.10. POLÍTICA DE BACKUP
- 14.10.1. A CONTRATADA deve possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log associados ao objeto do contrato, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.
- 14.10.2. A política de backup deve assegurar a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica e os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha, ou por solicitação da CAIXA.
- 14.10.3. A CONTRATADA deve prover pelo menos um site de armazenamento alternativo – e geograficamente distinto - como parte de sua política de backup, permitindo o armazenamento e a recuperação da informação sempre que necessário e de acordo com os requisitos definidos na item 7.
- 14.10.4. A CONTRATADA deve garantir que o site de armazenamento alternativo conta com os mesmos controles de segurança do site de armazenamento primário.
- 14.11. RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUERIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA.
- 14.11.1. Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar Due Diligence presencial ou remota para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas, são atendidos pela CONTRATADA. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.
- 14.11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, que comprovam o cumprimento dos requerimentos de segurança cibernética conforme estabelecido nas cláusulas e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo:

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
------------	----------	-----------	-------------------	----------

Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in- loco às zonas de disponibilidade da CONTRATADA para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA	SOB DEMAND A
Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrito nas cláusulas	Documentos previstos nas cláusulas e demais comprovantes de seus requisitos. Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos nas cláusulas devem ser certificados por empresa de auditoria independente.	Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens das cláusulas, desde que ratificados por empresa de auditoria independente Relatório de empresa de auditoria independente, a ser apresentado pela CONTRATADA	SOB DEMAND A
Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade	SOC TYPE 2 Fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA	Disponibilizar relatório de auditoria em nome da empresa	ANUAL

14.12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 14.12.1. A CONTRATADA deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 14.12.2. A CONTRATADA deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.
- 14.12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.

- 14.12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 14.12.5. Caso a CONTRATADA tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.
- 14.13. **NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS**
- 14.13.1. O não cumprimento, pela CONTRATADA, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da CAIXA, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:
- a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
 - b) Não comunicar a revisão das regras de firewall;
 - c) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
 - d) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
 - e) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
 - f) Não fornecer os relatórios dos testes SAST e DAST realizados e o planejamento das correções a serem feitas;
 - g) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
 - h) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
 - i) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
 - j) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente;
 - k) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88;
 - l) Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;
 - m) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;



ANEXO II A - Modelo ISCF - Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor



CAIXA
ECONÔMICA
FEDERAL

Brasília, DD MM AAAA

Modelo ISCF - Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor

ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor

ISCF Nº: xxxx/2024	TICKET Nº: Identificação interna do incidente no ambiente do fornecedor ex.: ID122024, TK012025, TH142026
--------------------	---

Descrição resumida da ocorrência	Ex. Ataque DDoS no sistema XPTO	
Período (data/hora) do incidente	Data início:	Hora início:
	Data fim:	Hora fim:
Severidade	Crítica ou Alta	
Característica da violação de segurança da informação apresentada.	() Confidencialidade () Disponibilidade () Integridade	
Origem do alerta	Ex. SIEM, E-mail, denúncia interna/externa, Polícia Civil etc.	
Serviço afetado: ex.: serviço de cobrança XYZ, url: http://www.teste.com	Gestor operacional CAIXA	
	Área - ex.: CECOT, CESEG, CESET	
	Contrato CAIXA: ex: 01-2024	
Comunicado Incidente segurança	abuse@caixa.gov.br	
Comunicado ISDP	gerit10@caixa.gov.br	

1. INTRODUÇÃO

<Breve descrição ao leitor sobre o objetivo e informações que serão detalhadas a seguir nas fases do processo>.

2. ANÁLISE RESUMIDA DA OCORRÊNCIA

<As informações constantes nas seções que seguem devem ser objetivas, sem pré-julgamentos de fatos e baseada em informações evidenciadas em logs e regras.>

2.1. DETECÇÃO

<Informar como o evento foi detectado (ex.: Email externo ou interno, SIEM, Teams etc.)>

2.2. ANÁLISE

<Informar a classificação do incidente, tática utilizada pelo atacante, POP, playbook utilizado etc.>

Contrato

Licitação CAIXA Nº 0026/2026 - CECOT - fls. 114 de 138

2.3. CONTENÇÃO

<Informar todas as ações que foram necessárias para conter o incidente (ex: isolamento de máquinas, bloqueio de usuários, bloqueio de IP, takedown de páginas etc.)>

2.4. ERRADICAÇÃO

<Caso existam, informar todas as ações que foram necessárias para erradicar as fragilidades que permitiram o incidente (ex.: Atualização de patch, alteração em regras de firewall, alteração em permissionamento de acessos etc.)>

2.5. RECUPERAÇÃO

<Caso existam, informar servidores, serviços ou aplicações que foram afetadas e que precisaram ser recuperadas por todas as áreas envolvidas.>

3 CONCLUSÃO

3.1 ANÁLISE FINAL DE PÓS-INCIDENTE

<Breve descrição ao leitor sobre a finalização do incidente relatando outros desdobramentos em função da ocorrência como: comunicados externos realizados, monitoramentos criados, dificuldades encontradas na investigação, queixa crime solicitada via polícia etc.>.

4 INCIDENTES DE SEGURANÇA COM DADOS PESSOAIS

4.1 FORMULÁRIO ISDP

<Nas ocorrências em que se observe qualquer tipo de violação de dados pessoais, conforme disposição da LGPD, o fornecedor deverá complementar o comunicado com as informações a seguir para os casos ISDP, comunicando também a equipe da GERIT:

4.1.1 COMUNICAÇÃO

4.1.1.1 Tipo de Comunicação

☐ Completa.

☐ Parcial.

Comentário:

4.1.1.2 Para comunicação parcial

☐ Preliminar

☐ Complementar

Comentário:

4.1.1.3 Critério para comunicação

☐ O incidente de segurança pode acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

☐ Não foi identificado riscos relevantes aos titulares

☐ Impacto continua sob avaliação

Comentário:

4.2 IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE DE TRATAMENTO

4.2.1 Responsabilidade no tratamento de dados envolvido

☐ Controlador.

☐ Operador.

Comentário:

4.2.2 Comunicação ao Controlador

☐ Não necessária, o notificante é o Controlador.

☐ O Controlador já foi notificado.

☐ O Controlador não foi notificado.

Comentário:

4.2.3 Identificação da empresa

Número do CPF ou CNPJ:

Nome ou Razão Social:

Natureza da Organização (Pública ou Privada): Endereço:

Cidade:

Estado:

CEP:

E-mail:

Comentário:

4.2.4 Dados do notificante

Nome

E-mail

Telefone

4.2.5 Dados do encarregado

☐ Mesmos do notificante

Nome

E-mail

Telefone

4.3 SOBRE O INCIDENTE DE SEGURANÇA ENVOLVENDO DADOS PESSOAIS

4.3.1.1 Breve Descrição

4.3.1.2 Quando o incidente ocorreu

Data e hora de confirmação

Comentário

4.3.1.3 Quando a organização teve ciência do incidente de segurança

Data e hora de confirmação

Comentário

4.3.1.4 Justificativa quando a comunicação inicial do incidente não ocorrer no prazo sugerido de 2 dias úteis

Comentário

4.3.1.5 Justificativa quando a comunicação não ocorrer de forma imediata

Comentário

4.3.1.6 Qual a natureza dos dados afetados

☐ Origem racial ou étnica

☐ Convicção religiosa

☐ Opinião política

☐ Filiação a sindicato

☐ Filiação a organização de caráter religioso, filosófico ou político.

☐ Dado referente à saúde.

☐ Dado referente à vida sexual.

☐ Dado genético ou biométrico.

☐ Dado de comprovação de identidade oficial (Por exemplo, nº RG, CPF, CNH).

☐ Dado financeiro.

☐ Nomes de usuário ou senhas de sistemas de informação.

☐ Dado de geolocalização.

Comentário

4.3.1.7 Qual a quantidade de titulares afetados

Comentário

4.3.1.8 Qual a categoria dos dados afetados

☐ Funcionários

☐ Prestadores de serviço

☐ Clientes

- ☐ Consumidores
- ☐ Usuários
- ☐ Pacientes de serviço de saúde
- ☐ Crianças ou adolescentes
- ☐ Outros (Comentar)

Comentário

5 MEDIDAS DE SEGURANÇA UTILIZADAS PARA A PROTEÇÃO DOS DADOS

5.1 *Medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram tomadas para prevenir a ocorrência do incidente de segurança.*

Comentário

5.2 *Medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram tomadas após a ciência do incidente de segurança.*

Comentário

5.3 *Medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo do incidente de segurança aos titulares dos dados*

Comentário

5.4 *O agente de tratamento realizou relatório de impacto à proteção de dados pessoais?*

Comentário

6 RISCOS RELACIONADOS AO INCIDENTE DE SEGURANÇA

6.1 *Quais as prováveis consequências do incidente de segurança para os titulares afetados?*

Comentário

6.2 *Considerando os titulares afetados, na sua avaliação, o incidente pode trazer consequências transfronteiriças?*

- ☐ Sim
- ☐ Não

Comentário

6.3 *Os titulares foram comunicados sobre o incidente de segurança com dados pessoais?*

- ☐ Sim
- ☐ Não

Comentário

6.4 *Caso os titulares afetados não tenham sido informados, quais são os motivos que justificam a não comunicação ou o seu retardo?*

Comentário

APÊNDICE B - DA FERRAMENTA OBT E APLICATIVO MOBILE

1 DA FERRAMENTA OBT E APLICATIVO MOBILE

1.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer e operar uma ferramenta OBT (Online Booking Tool) principal e um ambiente de contingência/OBT redundante funcionalmente equivalente, ambos nas versões web e aplicativo mobile (ou PWA instalável com funcionalidades equivalentes), para a prestação de todos os serviços descritos neste Termo de Referência. O ambiente redundante deverá manter parâmetros, políticas, perfis e integrações da CAIXA, garantindo continuidade operacional sem perda de dados ou de regras de negócio.
- 1.1.1.1 A licitante deverá comprovar que possui direito de uso, operação, manutenção e evolução da ferramenta de autoatendimento (OBT), própria, durante toda a vigência contratual, assumindo integral responsabilidade pela prestação do serviço
- 1.1.1.2 O aplicativo mobile (nativo ou PWA instalável) deverá oferecer paridade de funcionalidades com a versão web, ser compatível com Android e iOS, suportar notificações push e uso offline para tarefas críticas (ex.: aprovação, visualização de itinerários e vouchers), e estar disponível nas lojas Play Store e Apple App Store quando aplicável, ou instalável diretamente do navegador com ícone em tela inicial e execução em modo “app”.
- 1.1.1.3 Não será admitida apenas a adaptação responsiva simples. Serão admitidos aplicativo nativo ou PWA instalável que cumpram integralmente os requisitos de instalabilidade, push, offline e desempenho, conforme padrões web e de sistemas operacionais vigentes.
- 1.1.1.4 A CONTRATADA deverá manter equipe de suporte especializado e executar manutenções e atualizações contínuas, garantindo disponibilidade ininterrupta da ferramenta e pronta atuação em incidentes tecnológicos que afetem o pleno funcionamento do OBT.
- 1.1.1.5 A CONTRATADA deverá manter software e sistemas sempre atualizados, disponibilizando à CAIXA melhor versão estável e inovações tecnológicas relevantes, incluindo conteúdo aéreo moderno (GDS e NDC), recursos de IA e automações de fluxo, quando disponíveis na plataforma.
- 1.1.1.6 Qualquer interrupção, intervenção ou atualização de software que afete o funcionamento ou a interface do sistema deverá ser comunicada formalmente ao Gestor Operacional da CAIXA com mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência.
- 1.1.2 A ferramenta deverá disponibilizar recursos de Inteligência Artificial (IA) para:
- automatizar tarefas repetitivas (aprovações, reservas, reembolsos) e aplicar política em tempo real;
 - sugerir rotas, voos e hotéis personalizados com base em dados históricos e preferências dos viajantes;
 - monitorar preços em tempo real e recomprar automaticamente quando houver redução de tarifa ou diária, quando permitido, otimizando custos;
 - suportar assistente conversacional para planejamento e alterações de viagem, integrado a ferramentas corporativas (ex.: Microsoft 365/Teams), quando disponível.
- 1.1.3 A gestão, o registro e a rastreabilidade dos serviços deverão ocorrer de forma 100% digital por meio do OBT, com tecnologia avançada, escalável e intuitiva, permitindo gestão on-line de ponta a ponta (solicitação, aprovação, registro, auditoria e relatórios gerenciais), ainda que, quando aplicável, a operacionalização junto ao fornecedor ocorra de forma assistida/off-line, com registro e vinculação documental no OBT.
- 1.1.4 OBT principal (própria da CONTRATADA, nos termos do item 1.1.1.1) e redundante (própria ou de terceiros), bem como o aplicativo mobile, deverão atender certificações e melhores práticas de qualidade e segurança, incluindo ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação) ou SOC 2 (TSC), além de requisitos de proteção de dados pessoais sob a LGPD e outras normas aplicáveis.

- 1.1.4.1 A ferramenta redundante deverá ser ativada em até 48 (quarenta e oito) horas em caso de emergência, indisponibilidade e/ou falhas da ferramenta principal.
- 1.1.4.2 A ferramenta redundante deverá estar parametrizada para a CAIXA em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, apta à ativação imediata.
- 1.1.5 O OBT deverá permitir customizações estéticas e sistêmicas sem custo adicional, executadas em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, prorrogável uma única vez por igual período.
- 1.1.5.1 Demais customizações durante o contrato serão submetidas pela CAIXA por e-mail ou ferramenta de controle de chamados aprovada pela CAIXA, devendo a CONTRATADA analisar em até 5 (cinco) dias úteis.
 - 1.1.5.1.1 A CAIXA terá acesso livre à ferramenta de chamados, com login corporativo (e-mail ou matrícula) e senha individual criptografada.
 - 1.1.5.1.2 A ferramenta de chamados deverá emitir relatórios, enviar/receber notificações, manter histórico e trilha de auditoria de todos os acessos e chamados.
 - 1.1.5.1.3 A ferramenta de chamados deverá ser aprovada pela CAIXA, que poderá requerer suspensão ou substituição por outro meio de controle.
- 1.1.5.2 Após análise, a CONTRATADA encaminhará proposta técnica à CAIXA para aprovação.
- 1.1.5.3 Customizações aprovadas deverão ser atendidas em até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias úteis, conforme complexidade.
- 1.1.5.4 Customizações consideradas inexecutáveis deverão ser justificadas tecnicamente, com relatório detalhado no prazo designado.
- 1.1.6 O OBT deverá integrar-se aos sistemas da CAIXA e/ou terceiros autorizados via API ou outros meios seguros, sem custo adicional, assegurando SSO e controles de acesso (ex.: OAuth 2.0/OpenID Connect) quando aplicável.
- 1.1.7 O OBT deverá prover armazenamento/organização de informações, controle orçamentário e módulos de Business Intelligence (BI), Budget/Financeiro e outros necessários, com painéis e gráficos customizáveis e emissão de relatórios analíticos/gerenciais nos formatos XLS/XLSX/XLSM/XML/CSV/TXT/PDF.
 - 1.1.7.1 Módulo BI: coleta de dados (inclusive por OCR), relatórios gerenciais e painéis interativos com gráficos claros e personalizáveis de todos os serviços prestados, para tomada de decisão baseada em dados.
 - 1.1.7.2 Módulo Budget/Financeiro: controle orçamentário por unidade/centro de custo, processamento de faturamento via API conectada aos sistemas CAIXA, emissão de faturas, histórico de faturamento, relatórios e painéis para governança financeira.
 - 1.1.7.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA outros módulos relevantes (ex.: sustentabilidade, risco, pagamentos), caso existentes.
- 1.1.8 A CONTRATADA deverá manter equipe de suporte técnico exclusiva e ininterrupta (24x7) para execução, acompanhamento e solução de problemas técnicos, implantação do OBT, migração e/ou integração (CAIXA/terceiros), conexões via API e demais necessidades.
- 1.1.9 Após a assinatura, a CAIXA encaminhará à CONTRATADA: lista de usuários/unidades, perfis de usuários, aprovadores (oficiais e substitutos), parametrizações, privilégios e limites, políticas de valores e prazos de antecedência, e outras informações necessárias para configuração do OBT.
- 1.1.10 Backup periódico de todas as informações a cada 7 dias, ou periodicidade definida pela CAIXA.

- 1.1.11 O sistema será utilizado por todos os empregados CAIXA para pedidos, aprovações e atestes, com acesso integral às funcionalidades pelos perfis autorizados.
- 1.1.12 A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos, tutoriais em vídeo e manuais da ferramenta.
- 1.1.12.1 Treinamentos serão ministrados a todos os usuários, a critério da CAIXA, tantas vezes quanto necessário.
- 1.1.13 As políticas de valor, prazo e fluxo de aprovação obedecerão à estrutura de funções, cargos e subordinação hierárquica das unidades, informada pela CAIXA.
- 1.1.13.1 A estrutura hierárquica da CAIXA poderá sofrer alterações ao longo da vigência, devendo a CONTRATADA readequar as políticas conforme a nova estrutura.
- 1.1.14 Atualizações de dados dos usuários poderão ser realizadas de forma manual pelos Gestores Operacionais, por carga de dados ou automatizadas via API.
- 1.1.15 A CONTRATADA será responsabilizada por falhas de funcionamento e/ou incidentes de segurança do OBT principal ou redundante que gerem prejuízos à CAIXA, inclusive quando decorrentes de serviços de data center, nuvem, manutenção, webservices, tráfego de dados e segurança cibernética prestados por terceiros.

1.2 REQUISITOS FUNCIONAIS

- 1.2.1 A solução de autoatendimento (OBT) deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades essenciais:
 - a) Pesquisa, reserva e emissão de bilhetes aéreos nacionais e internacionais;
 - b) Evidência, em tela, da aplicação de acordos corporativos;
 - c) Alteração de bilhetes aéreos, no mínimo para uma companhia aérea;
 - d) Controle de bilhetes não voados;
 - e) Rastreamento de passageiros em tempo real;
 - f) Reserva e emissão de hospedagem;
 - g) Locação de veículos;
 - h) Emissão de seguro-viagem;
 - i) Auditoria dos bilhetes emitidos diretamente na plataforma;
 - j) Relatórios gerenciais e operacionais com possibilidade de exportação.
- 1.2.2 A ferramenta OBT disponibilizada pela CONTRATADA deverá operacionalizar todos os serviços descritos neste Termo de Referência por meio de funcionalidades claras, intuitivas e acessíveis (usabilidade/UX), com linguagem integralmente em português, observando princípios de competitividade (sem direcionamento por marca) e boas práticas de contratação tecnológica. É vedada a referência obrigatória a marcas comerciais; quando houver necessidade técnica de marca de referência (ex.: para padronização ou compatibilidade), deverá constar “ou equivalente”, com justificativa formal, sob pena de nulidade do item.
 - a) Interface moderna e layout customizável (cores e logotipo da CAIXA), com temas acessíveis e conformidade com guidelines de acessibilidade; vedada a imposição de tecnologias/produtos proprietários que restrinjam concorrência.
 - b) Tela inicial com ícones e tooltips intuitivos para acesso aos serviços (aéreo, hotel, terrestre, eventos etc.), segmentados por papéis/perfis.
 - c) Navegação eficiente com minimização de cliques e suporte a busca global e atalhos (keyboard/mobile), privilegiando fluxos de baixa fricção.
 - d) Exposição transparente de informações dos serviços durante a busca: regras tarifárias/políticas de cancelamento/remarcação, valores, taxas e tarifas, conteúdo rico (classe, franquia de bagagem, fotos, rating), disponibilidade e indicativos de acordo comercial quando aplicável.
 - e) Suporte e ajuda em destaque (primeira página): canais (chat, central, manuais, tutoriais, vídeos), com SLA de atendimento vinculado ao ANS.
 - f) Painel do usuário: exibição de solicitações (OS) emitidas/aprovadas/pendentes, gráficos de gastos por centro de custo, créditos disponíveis e histórico de viagens.

- g) Painel do Gestor Operacional: mesmas funcionalidades do usuário, acrescidas de gestão orçamentária, relatórios gerenciais, administração de cadastros (unidades/usuários), configurações e auditoria completa; tela customizável a critério da CAIXA.
- h) Motores de busca com filtros detalhados de produtos/serviços (ex.: OS, nome, CPF/passaporte, unidade, centro de custo, e-mails, telefone, perfil, localidade), observando minimização de dados pessoais e restrições da LGPD (ex.: ocultação/máscara quando não imprescindível ao tratamento).
- i) Filtros de resultado: preço (↑/↓), qualidade (estrelas), classificação dos usuários CAIXA, provedores/fornecedores, serviços inclusos (ex.: quarto acessível/PCD), entre outros.
- j) Filas operacionais customizáveis (cancelamentos, reembolsos, solicitações off-line etc.) em tempo real na tela do Gestor Operacional.
- k) Cadastro de usuários (CAIXA e terceiros) com dados mínimos necessários (nome, CPF, passaporte se houver, unidade/centro de custo, contatos, perfil e dependentes), com base legal e segurança (criptografia; perfis de acesso; retenção conforme política).
- l) Cadastro de unidades CAIXA: nome, centro de custo, endereço, hierarquia (subordinantes/subordinadas).
- m) Formulário de solicitação customizável com autopreenchimento e campos mínimos: viajante, contatos, unidade/centro de custo, declaração de conformidade, período, motivo, justificativa fora de política, projeto orçamentário.
- n) Alertas: disparos individuais e coletivos em qualquer etapa; mensagens orientativas; política de notificações (in-app, push, e-mail) parametrizável.

1.2.2.1 Os custos decorrentes das integrações da solução da CONTRATADA com os sistemas corporativos da CAIXA ou por esta indicados correrão integralmente por conta da CONTRATADA.

1.2.3 O sistema será operado pela CONTRATADA e por empregados da CAIXA, conforme perfis de acesso e níveis de autorização estabelecidos.

1.2.4 Funcionalidades mínimas do OBТ:

1.2.4.1 Motores de busca para contratação de serviços (aéreo, hotel, terrestre, eventos, salas etc.), com filtros, sem referência obrigatória a marcas comerciais. Exemplos de filtros (não exaustivos):

- a) cidade origem/destino;
- b) datas (ida/volta; check-in/check-out);
- c) passageiros/hóspedes (adultos/crianças/bebês);
- d) horários preferenciais (manhã/tarde/noite) por trecho;
- e) ida e volta/somente ida/multitrechos;
- f) mapa georreferenciado (nome, foto, avaliação, preço);
- g) companhia aérea e classe tarifária;
- h) bagagem;
- i) hotel/bairro/cidade;
- j) quartos;
- k) tipo de quarto (single/duplo/acessível/PCD);
- l) veículos (ônibus/van/blindado), local/data/hora retirada/devolução;
- m) eventos (local, participantes, itens: A&B, salas/equipamentos, hospedagem de grupo, upload de lista e cotações).

1.2.4.2 Aéreo (online/offline): cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento em companhias nacionais/internacionais, com exibição de regras e conteúdo moderno (GDS e NDC), assegurando transparência e ancillaries (bagagem, assentos etc.).

1.2.4.3 Hotel (online/offline): cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento; exposição de tarifa (pública/acordo/net/comissionada), fotos, endereço, regras/políticas, disponibilidade e serviços inclusos;

1.2.4.4 Serviços complementares: (online/offline): locação de veículos; fretamento de aeronaves; serviços aeroportuários (assento, check-in receptivo); compra de pacotes/ingressos para eventos; infraestrutura de Reuniões de Negócios (salas, buffet, hospedagem de grupo).

- 1.2.4.5 Informações para compra de passagens: horários, preços, escalas/conexões, cia aérea, classe, regras tarifárias, políticas de cancelamento/remarcação e descontos de acordos CAIXA, quando aplicáveis.
- 1.2.4.6 Informações de hospedagem: valor de diária, hotel, fotos, endereço, regras, políticas de cancelamento/remarcação, disponibilidade, tipo de tarifa, acomodação e serviços inclusos.
- 1.2.4.7 Política de janelas de horário: parametrização (manhã/tarde/noite) para validação da política de menor custo e conformidade.
- 1.2.4.8 Tipos de pagamento: faturado, cartão corporativo, VCN, PIX, pagamento antecipado, entre outros, parametrizados por serviço.
- 1.2.4.9 Antiduplicidade: identificação/alerta de duplicidade/coincidência de reservas aéreo/hospedagem no mesmo período; bloqueio da nova reserva sem justificativa autorizada para evitar custos indevidos.
- 1.2.4.10 Créditos de bilhetes não utilizados: controle de créditos/reembolsos e alerta ao viajante/solicitante no ato da nova reserva.
- 1.2.4.11 Transparência de preços e remuneração: o sistema deverá exibir integralmente valores, taxas e tarifas de mercado. É vedada a majoração não prevista contratualmente; a remuneração da CONTRATADA seguirá o modelo econômico pactuado (FEE de Transação), devendo qualquer cobrança adicional constar explícita e previamente autorizada.
- 1.2.4.12 Retenção e consulta: manter informações de cotações/reservas/emissões/cancelamentos/alterações para consulta on-line por 5 anos após o encerramento do contrato, observando LGPD e política de retenção.
- 1.2.4.13 Solicitação única: capacidade de reservar todos os itens da viagem em uma única solicitação.
- 1.2.4.14 Políticas combinadas: parametrização de múltiplas políticas (tetos de valor/localidade, antecedência mínima/máxima, tipo de viajante), com aplicação em tempo real no ponto de venda.
- 1.2.4.15 Alterações: permitir alterações online/offline durante o processo, inclusive pós-emissão, respeitando regras tarifárias/políticas.
- 1.2.4.16 Trilha de auditoria de valores: registrar alterações de informação e valor em OS, destacando valores originais e diferenciais (bilhete/alteração; diária/alteração etc.), com logs imutáveis e timestamp.
- 1.2.4.17 Cancelamentos: permitir cancelamento de OS total ou por item, independentemente de alterações anteriores, com trilha de auditoria.
- 1.2.4.18 Aprovação multinível: parametrização de mínimo 3 perfis aprovadores em mínimo 2 níveis, com limites de valor e vinculação (ou não) à hierarquia das unidades, conforme determinação da CAIXA; fluxos ascendentes/descendentes/laterais admitidos; delegação temporária com início e término automáticos e notificação aos envolvidos. Vedada a autoaprovação.
- 1.2.4.19 Orçamento e dotação: parametrização de limites orçamentários por centro de custo/projeto; alertas de saldo de dotação em tela/push/e-mail, periodicidade e thresholds definidos pelo Gestor Operacional.
- 1.2.4.20 A parametrização do débito por centro de custo deve ser alocada conforme hierarquia, vinculação das unidades e distribuição do orçamento definido pela CAIXA, bem como a possibilidade de acompanhar o uso do orçamento por unidade e hierarquia.
- 1.2.4.21 A parametrização dos limites orçamentários deve ser permitida a qualquer tempo, pelo gestor do contrato, conforme necessidade da CAIXA, de forma manual ou por integração com os sistemas da CAIXA.
- 1.2.4.22 Dispor de campo para registrar motivo do pedido / viagem, e campo de observação para escrita livre.

- 1.2.4.23 Permitir a criação de múltiplos perfis de viajantes, sendo cada um configurado com privilégios de acesso e limitadores de valor diferentes para todos os serviços, de acordo com seu cargo, e outras especificidades, a serem determinados pela CAIXA.
- 1.2.4.24 Permitir a criação de, no mínimo, os seguintes perfis:
- a) Viajante Comum;
 - b) Viajante Executivo ou Master;
 - c) Apoio RH;
 - d) Gestor Operacional, ou Administrador Master;
 - e) Agência de Viagens.
- 1.2.4.25 Cada perfil deverá ser parametrizado, conforme seu cargo e função, a critério da CAIXA, de acordo com os seguintes critérios:
- a) Poderá ou não solicitar para outros e para terceiros;
 - b) Poderá ou não solicitar viagens nacionais e/ou internacionais;
 - c) Poderá ou não atestar solicitações / OS de outros usuários e de terceiros;
 - d) Está dentro das políticas de prazo ou não;
 - e) Está dentro das políticas de valor ou não;
 - f) Está dentro das políticas de aprovação ou não;
 - g) Se é aprovador e seu respectivo nível (1°, 2°, 3° nível, etc.), caso seja;
 - h) De quais unidades será aprovador e em quais níveis;
 - i) Poderá acessar todas as solicitações e custos de sua unidade ou não;
 - j) Poderá acessar todas as solicitações e custos de outras unidades ou não;
 - k) Poderá ou não incluir, editar, e desativar, o seu próprio cadastro, o cadastro de outros usuários e de terceiros que não pertencem à CAIXA;
 - l) Poderá ou não solicitar para outros e para terceiros, isento do fluxo de aprovação;
- 1.2.4.26 O perfil Gestor Operacional, deverá deter acesso / privilégios máximos em relação aos demais perfis, bem como acesso a todos os painéis e gráficos gerenciais, acesso e extração dos relatórios gerenciais e financeiros.
- 1.2.4.27 Criação de novos perfis/parametrizações a pedido da CAIXA, sem limitação aos exemplos.
- 1.2.4.28 O sistema deverá ter a funcionalidade de cadastro único por usuário (matrícula/CPF), com histórico individual (data/hora/autor/descrição legível), vedação à autoaprovação.
- 1.2.4.29 Os autorizadores poderão atestar as solicitações / OS dos usuários que fazem parte do seu rol de aprovação.
- 1.2.4.30 Possibilidade de parametrizar a marcação de assento nos voos e compra de peça de bagagem, quando disponibilizado pela companhia aérea, mesmo após a emissão do bilhete, sempre mediante aprovação via sistema, de seu respectivo aprovador.
- 1.2.4.31 Permitir aos usuários que criem solicitações / Ordem de Serviço, para si e para outros usuários cadastrados na ferramenta OBT.
- 1.2.4.32 Permitir que o Gestor Operacional e a Agência de Viagens façam aquisições de serviços e quaisquer alterações para qualquer empregado CAIXA, com ou sem a necessidade de aprovação pelos aprovadores.
- 1.2.4.33 Capacidade de parametrizar ciclos múltiplos de aprovação para uma mesma solicitação / Ordem de Serviço, em modo *on-line* ou *off-line*, para alterações e adição de novos serviços dentro de uma mesma Ordem de Serviço.
- 1.2.4.34 Administração de dados: alteração manual em tela e em lote (upload XLS/CSV) de dados cadastrais/administrativos por Gestores Operacionais, sem intervenção da CONTRATADA, com trilha de auditoria.

- 1.2.4.35 Conciliação e ERP: conciliação automática de despesas aéreas via importação de arquivo em layout pré-definido, confronto com solicitações aprovadas e lista de inconsistências (duplicidades, diferenças, cancelamentos). Após o tratamento pela CAIXA, disponibilizar dados para ingresso automatizado no módulo financeiro do ERP da CAIXA (webservice/integração).
- 1.2.4.36 Conteúdo de reserva (vendedor-neutral): consultar e reservar conteúdo de companhias aéreas nacionais e internacionais por meio de GDS (ex.: Sabre, Amadeus, Travelport), conexões diretas e NDC, sem limitar a marcas específicas; manter lista atualizada de provedores/conectores; viabilizar emissão multi-companhias (GDS e não-GDS) numa mesma solicitação.
- 1.2.4.37 Acordos e relatórios: parametrizar e aplicar acordos comerciais da CAIXA; extrair relatórios de economia (descontos); manter autoagendamento conforme política de viagens vigente (ainda que alterada); consultas por data/usuário/nº solicitação/destino/e-mail/localizador.
- 1.2.4.38 Comunicação e vouchers: chat contextual (ChatOBT) em cada requisição, com histórico armazenado (viajante/gestão), inclusive para solicitações de alterações/cancelamentos e confirmações por e-mail; envio/reenvio de vouchers via app/e-mail/arquivo digital.
- 1.2.4.39 Operação pela Agência/Gestor: aquisições/alterações para qualquer empregado, com ou sem aprovação, conforme política; alteração de dados administrativos (centro de custo/projeto) pós-emissão pelo administrador.
- 1.2.4.40 Faturamento (Budget/Financeiro): processamento automatizado via módulo financeiro do OBT; conciliação automática de despesas, confronto com solicitações aprovadas e lista de inconsistências; após tratamento pela CAIXA, disponibilizar dados no formato definido para ingresso no ERP.

1.3 REQUISITOS TÉCNICOS

- 1.3.1 Arquitetura, modelo de serviço e disponibilidade.
 - 1.3.1.1 A solução deverá ser fornecida em modelo SaaS, com responsabilidade integral da CONTRATADA pela manutenção, operação, disponibilidade e segurança do OBT principal e do ambiente redundante/contingência, 24x7.
 - 1.3.1.2 Deverá permitir customizações estéticas, sistêmicas e de relatórios necessárias às peculiaridades da CAIXA, sem prejuízo de desempenho, segurança ou suporte.
 - 1.3.1.3 O uptime mensal do OBT deverá ser $\geq 99,95\%$, com janelas de manutenção comunicadas previamente conforme item 1.3.13 e indicadores reportados no ANS. A solução deverá operar com tolerância a falhas, redundância de componentes e recuperação automática quando aplicável.
 - 1.3.1.3.1 O não atingimento do percentual mínimo de disponibilidade estabelecido no item 1.3.1.3 caracteriza indisponibilidade sistêmica, para fins do item 13 do Bloco Conformidade do Acordo de Nível de Serviço (ANS), sujeitando a CONTRATADA às sanções ali previstas, conforme apuração do Gestor Operacional.
 - 1.3.1.4 Desempenho: o tempo de resposta (p95) das principais jornadas (busca, reserva, aprovação) não deverá exceder 3 segundos, com monitoramento contínuo e relatórios mensais à CAIXA. Ferramentas e métodos de medição serão de livre escolha da CONTRATADA, devendo os resultados ser auditáveis e aceitos pela CAIXA.
- 1.3.2 Capacidade, escalabilidade e continuidade.
 - 1.3.2.1 O OBT deverá escalar horizontalmente para absorver picos de demanda, mantendo os níveis de serviço pactuados.
 - 1.3.2.2 A CONTRATADA deverá manter Plano de Continuidade de Negócios (BCP) e Plano de Recuperação de Desastres (DR) com RTO ≤ 2 horas e RPO ≤ 15 minutos para os serviços críticos, incluindo testes anuais e relatórios de evidência.

- 1.3.2.3 Deverão existir backups automáticos com periodicidade definida pela CAIXA, retenção alinhada às exigências legais e de negócio, e restauração testada regularmente.
- 1.3.3 Infraestrutura, conectividade e neutralidade tecnológica
 - 1.3.3.1 A infraestrutura poderá residir em datacenter TIER III (ou superior) ou em provedor de nuvem com SLA e certificações equivalentes, observando alta disponibilidade, redundância e multi-região, quando aplicável.
 - 1.3.3.2 Deverá haver redundância de conectividade (links/rotas independentes), com mecanismos de failover para reduzir a probabilidade de descontinuidade.
 - 1.3.3.3 Ambientes mínimos: produção e homologação espelhados (dados fictícios), para validação de serviços e customizações, sem impacto no ambiente produtivo.
- 1.3.4 Segurança da informação, privacidade e conformidades.
 - 1.3.4.1 A solução deverá estar alinhada a ISO/IEC 27001 e 27002, e ISO/IEC 27701 (privacidade), com gestão de riscos, controles técnicos e organizacionais, criptografia em trânsito (TLS 1.2+) e repouso, gestão de chaves e auditorias regulares.
 - 1.3.4.2 LGPD: a CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (bases legais, DPO, registros de tratamento, DPIA quando aplicável, atendimento aos direitos dos titulares, minimização de dados e gestão de incidentes com notificação à CAIXA). Todos os dados e trilhas de auditoria são de propriedade da CAIXA e não poderão ser usados para fins alheios ao contrato.
 - 1.3.4.3 Autenticação e acesso: o acesso web deverá ocorrer via HTTPS com certificados confiáveis; implementar SSO corporativo (SAML 2.0 e/ou OpenID Connect), MFA (aplicativo autenticador/biometria/hardware token), RBAC/ABAC, expiração automática de sessão e identificadores de sessão aleatórios e imprevisíveis.
 - 1.3.4.4 PCI DSS 4.0: caso a solução armazene, processe ou transmita dados de cartão, deverá comprovar conformidade PCI DSS 4.0, preferencialmente com tokenização para reduzir escopo e exposição, validação anual (SAQ/ROC) e controles técnicos atualizados.
- 1.3.5 Logs, trilha de auditoria e rastreabilidade
 - 1.3.5.1 Deverá existir trilha de auditoria que registre, de forma clara e legível, os eventos de autenticação e todas as ações relevantes (incluindo equipe de suporte): quem, quando, onde (origem/IP), o quê (descrição textual) e tipo de ação (inclusão/alteração/exclusão/consulta). É vedado o uso de códigos opacos.
 - 1.3.5.2 As ações de suporte, inclusive acessos e operações em bases de dados, deverão ser logadas e auditáveis para fins de conformidade e apuração.
- 1.3.6 Aplicações web e mobile (paridade funcional).
 - 1.3.6.1 A CONTRATADA deverá fornecer e operar o OBT nas versões web e mobile, garantindo paridade funcional. O aplicativo poderá ser nativo (Android/iOS) ou PWA instalável com push e uso offline para etapas críticas (aprovação, vouchers, itinerários), conforme Web Push/Service Worker (iOS 16.4+ e Safari/macOS).
 - 1.3.6.2 O sistema deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari), sem necessidade de instalação de plugins ou complementos.
 - 1.3.6.3 Customizações visuais (cores, marca CAIXA e elementos de identidade) deverão ser replicadas no mobile/PWA, mantendo consistência de UX.
- 1.3.7 Disponibilidade, comunicação de mudanças e janelas

- 1.3.7.1 O OBT deverá operar 24x7. Interrupções programadas para manutenção/atualização deverão ser comunicadas ao Gestor Operacional da CAIXA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis; mudanças relevantes de interface ou que afetem fluxos críticos exigem antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.
- 1.3.8 Governança de dados, acesso e retenção
 - 1.3.8.1 A CAIXA deverá ter acesso, a qualquer tempo, aos dados e informações operacionais diretamente na ferramenta.
 - 1.3.8.2 Disponibilidade de consulta aos dados do sistema durante a vigência do contrato e retenção conforme política da CAIXA e exigências legais, com eventual extensão póscontrato apenas nos prazos e formatos definidos pela CAIXA.
- 1.3.9 Integrações, interoperabilidade e APIs
 - 1.3.9.1 A solução deverá disponibilizar APIs RESTful (ou GraphQL) versionadas, com documentação OpenAPI/Swagger, sandbox e exemplos de uso; webhooks para eventos quando aplicável.
 - 1.3.9.2 As APIs deverão implementar OAuth 2.0/OpenID Connect para autenticação/autorização, com tokens de curta duração, escopos/grants adequados, rate limit, idempotência e logs; sem restrição a linguagens ou frameworks específicos.
 - 1.3.9.3 Integração com sistemas da CAIXA (ex.: ERP/SAP) deverá ocorrer via API ou webservice, fornecendo, no mínimo, informações de faturamento e conciliação em layout definido pela CAIXA, com validação de consistência.
- 1.3.10 Operação, perfis e módulo do Gestor Operacional
 - 1.3.10.1 Os serviços serão executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA.
 - 1.3.10.2 A ferramenta deverá possuir níveis de acesso por perfil, assegurando que as funcionalidades pertinentes a cada perfil estejam disponíveis apenas aos usuários autorizados.
 - 1.3.10.3 Deverá existir módulo/área do Gestor Operacional com acesso restrito, permitindo gerenciamento, configuração, relatórios, exportações, gestão de tarifário, controle de reembolsos e créditos de bilhetes não utilizados.
 - 1.3.10.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus, o OBT redundante parametrizado conforme a política de viagens da CAIXA em caso de instabilidade do OBT principal; quando acionado, deverá seguir os mesmos padrões de integração do principal e a transferência de dados entre ambientes.
- 1.3.11 Conciliação e faturamento.
 - 1.3.11.1 Deverá permitir conciliação eletrônica entre viagens cadastradas e viagens faturadas/apuradas pela Agência de Viagens, com integração ao ERP e disponibilização de APIs para consumo de informações detalhadas de cobrança (itens de viagem, valores, fornecedores e custos), em formato e layout definidos pela CAIXA.
- 1.3.12 Conteúdo e padrões de distribuição aérea.
 - 1.3.12.1 O OBT deverá integrar GDS e NDC (IATA) para acesso a conteúdo aéreo moderno, ofertas, com shopping transparente e exibição de regras e totais de custo.
- 1.3.13 Gestão de mudanças e comunicação.
 - 1.3.13.1 Alterações que afetem fluxos, interfaces ou requisitos técnicos deverão ser comunicadas formalmente ao Gestor Operacional, com plano de mudança, impactos, janelas e cronograma; alterações sem impacto relevante poderão seguir janela reduzida, conforme ANS.

1.4 REQUISITOS DOS MÓDULOS *BUSINESS INTELLIGENCE* (BI) E *BUDGET / FINANCEIRO*

1.4.1 Disponibilização e escopo

1.4.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, os módulos de Business Intelligence (BI) e Budget/Financeiro, com painéis gerenciais e relatórios configuráveis à realidade da CAIXA, observando neutralidade tecnológica e paridade funcional entre web e mobile/PWA.

1.4.1.2 A solução deverá operar com atualização de dados em tempo on-line ou, no máximo, D-1 (dia anterior), e permitir exportação e consumo por API em formatos XLS, XLSX, XLSM, XML, CSV, TXT, JSON e PDF, evitando amarração a ferramentas proprietárias e mantendo interoperabilidade.

1.4.2 Definição do módulo Business Intelligence (BI)

1.4.2.1 Entende-se por módulo BI o conjunto de funcionalidades destinadas à coleta, integração, tratamento e visualização de dados, com relatórios gerenciais, painéis interativos e gráficos claros, intuitivos e customizáveis sobre todos os serviços prestados, possibilitando tomada de decisão baseada em dados, inclusive com análises OLTP/OLAP, dimensões e medidas parametrizáveis.

1.4.3 Definição do módulo Budget/Financeiro

1.4.3.1 Entende-se por módulo Budget/Financeiro o conjunto de funcionalidades para planejamento, controle orçamentário e gestão financeira de todos os serviços contratados, em conformidade com a organização administrativa da CAIXA, com capacidade mínima de:

- a) Processar faturamento via API integrada aos sistemas CAIXA (ex.: ERP/SAP), com layout e validações definidos pela CAIXA;
- b) Emitir e armazenar faturas, histórico de faturamento, notas fiscais, contratos e documentos correlatos; coletar dados e produzir relatórios de faturamento;
- c) Controlar saldo contratual, quantidade de FEEs utilizadas, valores pagos por FEE, quantidade de serviços por categoria e valores de repasse;
- d) Parametrizar orçamento por centro de custo, unidade e projeto;
- e) Parametrizar tetos de gasto por centro de custo e por usuário, com alertas e bloqueios conforme política;
- f) Controlar créditos disponíveis/consumidos, com datas-limite;
- g) Controlar reembolsos (bilhetes a reembolsar, em processamento, notas de crédito disponíveis e utilizadas);
- h) Expor painéis com gráficos customizáveis, baseados em dados sólidos, sobre orçamento, despesas, créditos e reembolsos;
- i) Criar workflow do ciclo de faturamento, com etapas concluídas e pendentes;
- j) Configurar formas de pagamento (fatura, cartão corporativo, VCN, transferência bancária, PIX).

1.4.4 Módulos adicionais

1.4.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, módulos relevantes já integrantes da solução que contribuam para o controle e organização das informações (ex.: sustentabilidade/CO₂, risco/duty of care, pagamentos), desde que existentes no portfólio contratado.

1.4.4.2 A CONTRATADA deverá adotar práticas alinhadas aos princípios ESG, podendo comprovar, durante a execução contratual, mediante a apresentação de certificações, selos ou relatórios reconhecidos no mercado, inclusive relacionados à compensação de carbono, quando aplicável.

1.4.5 Atualização, exportação e consumo de dados

1.4.5.1 Os módulos BI e Budget/Financeiro deverão apresentar informações atualizadas on-line ou D-1 e permitir exportação e consumo por API conforme 1.4.1.2, com catálogo/dicionário de dados aprovado pela CAIXA, assegurando consistência semântica e versionamento.

1.4.6 Processamento analítico

- 1.4.6.1 Deverá permitir extração e análise em tempo real (OLTP/OLAP), com filtros e segmentações dinâmicas (ex.: período, serviço, unidade, centro de custo, rota, prestador), e drill-down/drill-through, sem prejuízo de desempenho.
- 1.4.7 Relatórios e visões mínimas — escopo transversal
- 1.4.7.1 A solução deverá produzir relatórios dinâmicos e gráficos sintéticos/analíticos que cubram, no mínimo:
- a) Aéreo: bilhetes voados, não voados, cancelados, alterados; multas; créditos e reembolsos; ancillaries (bagagens/assentos); PNR/localizador; NDC/GDS (quando aplicável).
 - b) Hospedagem/Eventos/Carros: reservas (on/off-line), alterações, cancelamentos e no-show; diárias; taxas; valores totais; prestadores; categoria/quarto/veículo; extras;
 - c) Sustentabilidade: emissão de CO₂ por viagem/trecho, indicadores e séries históricas, com metodologia declarada; 3
 - d) Política e economia: projeções de menor tarifa/antecedência com cenários de economia/perdas versus tarifa média de mercado; savings por acordos (aéreo/hotel/carros).
 - e) Uso/segurança: logs de mensagens de chat (quando disponíveis) e rastreamento de login/navegação dos usuários, conforme LGPD (minimização, finalidade, retenção e anonimização/pseudonimização quando aplicável).
 - f) Orçamento/Financeiro: gastos por centro de custo/empregado/tipo de serviço/período; modelos de relatório salvos; comparativos de performance/economicidade CAIXA vs. mercado da plataforma (quando disponível, sem identificação de terceiros).
- 1.4.8 Campos e dicionário de dados.
- 1.4.8.1 Campos mínimos obrigatórios dos relatórios gerais (exemplificativo):
- a) Identificação da OS e itens vinculados;
 - b) tipo de serviço;
 - c) pedido on/off-line;
 - d) solicitante;
 - e) viajante/hóspede;
 - f) aprovadores (níveis e timestamps);
 - g) unidade/centro de custo;
 - h) projeto orçamentário;
 - i) motivo da viagem;
 - j) datas (solicitação, cotação, emissão, ida/volta, check-in/out, cancelamento, reembolso);
 - k) origem/destino (cidade/país, IATA quando pertinente);
 - l) PNR/localizador e nº do bilhete;
 - m) classe/cabine;
 - n) tarifa/taxas/total;
 - o) ancillaries;
 - p) FEE;
 - q) créditos utilizados;
 - r) forma de pagamento;
 - s) voado/não voado;
 - t) cancelamento com/sem ônus;
 - u) valores de multa, reembolso e crédito;
 - v) CO₂;
 - w) total hospedagem (diárias, taxas, no-show);
 - x) status;
 - y) cotações;
 - z) menor tarifa/justificativas;
 - aa) eventos (nome, participantes, hospedagem incluída, locação de espaço e itens);
 - bb) orçamento total CAIXA (global e por unidade);
 - cc) controle de créditos/reembolsos;
 - dd) controle de OS emitidas/atestadas/faturadas/pagas/contestadas;

ee) total repasses por tipo de serviço.

- 1.4.8.2 Catálogo/Dicionário de Dados: a relação completa de campos, definições, domínios e regras de negócio será consolidada em catálogo/dicionário de dados entregue pela CONTRATADA e aprovado pela CAIXA, podendo ser evoluída durante a vigência, sem custo adicional, mantendo compatibilidade e versionamento.
- 1.4.9 Visualização e cruzamento de dados
- 1.4.9.1 Os módulos deverão permitir cruzamento dinâmico de dados e produção de gráficos customizados (sintéticos/analíticos), visualmente claros e parametrizáveis (ex.: filtros avançados, Top N por critério), para apoio ao Gestor Operacional em decisões baseadas em evidências.
- 1.4.10 Painéis temáticos — requisitos mínimos por serviço
- 1.4.10.1 AÉREO — o BI deverá expor, no mínimo:
- a) Filtros: ano/mês; tipo (nacional/internacional); centro de custo; viajante; motivo; UF/cidade; classe; companhia;
 - b) Rankings parametrizáveis (Top N): trechos; viajantes; centros de custo; motivos;
 - c) Ticket médio (trecho, companhia, classe/tarifa, horário, viajante, centro de custo, motivo); antecedência média de emissão;
 - d) Quantidade/valor de emissões, remarcações, cancelamentos, bagagens e assentos; on-line vs. off-line;
 - e) Bilhetes não voados e reembolsos (dados essenciais, centro de custo, datas, situação, valores, multas, créditos/notas);
 - f) Série histórica de despesa; share por companhia; saving por acordos (descontos médios, status e vigência);
 - g) CO₂ por trecho; valor total por tipo de serviço (aéreo, seguro, assento);
 - h) Detalhamento analítico das emissões (campos essenciais conforme 1.4.8).
- 1.4.10.2 HOSPEDAGEM — o BI deverá expor, no mínimo:
- a) Filtros: ano/mês; centro de custo; hóspede; cidade; prestador; categoria de quarto; motivo;
 - b) Rankings parametrizáveis (Top N) por praça, hóspede, centro de custo e motivo;
 - c) Ticket médio (praça, prestador, categoria, hóspede, centro de custo, motivo); antecedência média; on-line vs. off-line;
 - d) Série histórica; share por prestador; saving por acordos (descontos); reservas acima de teto; status/vigência de acordos;
 - e) Cancelamentos/no-show/alterações; valor total; detalhamento analítico das reservas (campos essenciais).
- 1.4.10.3 EVENTOS CORPORATIVOS — o BI deverá expor, no mínimo:
- a) Filtros: ano/mês; centro de custo; usuário; cidade; prestador; tipo de serviço;
 - b) Rankings parametrizáveis (Top N) por unidades e UF; empresas mais CONTRATADAS;
 - c) Ticket médio por evento; prazo médio entre solicitação e contratação;
 - d) Evolução mensal (quantidade/valor); valor total com eventos.
- 1.4.10.4 LOCAÇÃO DE VEÍCULOS — o BI deverá expor, no mínimo:
- a) Filtros: ano/mês; centro de custo; viajante; cidade; locadora; categoria; motivo;
 - b) Rankings parametrizáveis (Top N) por praça, viajante, centro de custo e motivo;
 - c) Ticket médio (praça, locadora, categoria, viajante, centro de custo, motivo); antecedência média; on-line vs. off-line;
 - d) Série histórica; share por locadora; saving por acordos (descontos); reservas por categoria; status/vigência;
 - e) Cancelamentos/no-show/alterações; extras (limpeza, pedágio, estacionamento, combustível, infrações, danos/avarias); valor total; detalhamento analítico das reservas (campos essenciais).

1.4.10.5 SEGURO VIAGEM — o BI deverá expor, no mínimo:

- a) Filtros: ano/mês; centro de custo; país; seguradora; motivo;
- b) Rankings parametrizáveis (Top N) por país, viajantes, centro de custo e motivo;
- c) Ticket médio (país, seguradora, viajante, centro de custo, motivo); antecedência média; série histórica;
- d) Share por seguradora; saving por acordos (descontos); emissões por cobertura; status/vigência; cancelamentos; detalhamento analítico (campos essenciais).

1.4.10.6 FATURAMENTO — o BI deverá expor, no mínimo:

- a) Filtros: ano/mês; centro de custo; tipo de serviço; status da despesa; motivo;
- b) Controle de OS emitidas, não atestadas, atestadas não faturadas, atestadas faturadas e pagas;
- c) OS contestadas; valores reembolsados/em processo; créditos a utilizar e validade;
- d) FEE por serviço; valor total por tipo de serviço; rankings parametrizáveis (Top N) por unidades.

1.4.10.7 CONTROLE DE ATENDIMENTO — o BI deverá expor, no mínimo:

- a) Detalhamento de ligações (data/hora início/fim, identificador do usuário, tempo de espera, duração, nota de atendimento e link para gravação), observadas as regras de privacidade/LGPD;
- b) Quantidade de atendimentos por canal;
- c) Rankings parametrizáveis (Top N) de usuários contactantes; assuntos mais recorrentes;
- d) Cumprimento do ANS de atendimento (SLA), com metas e desvios. (Métricas de atendimento e SLA aderem às práticas usuais de TMC/T&E.) 5

1.4.11 Governança de dados, LGPD e segurança

1.4.11.1 Os módulos deverão implementar governança de dados com catálogo/dicionário, trilhas de auditoria, controle de acesso (RBAC/ABAC), anonimização/pseudonimização quando aplicável, e retenção conforme política da CAIXA e LGPD.

1.4.11.2 Todas as extrações/relatórios deverão minimizar dados pessoais, mantendo finalidades explícitas e registros de acesso, com conformidade à LGPD e aos controles de segurança corporativos.

1.4.12 Evolução, versionamento e neutralidade tecnológica

1.4.12.1 A CONTRATADA deverá evoluir os painéis e relatórios em conjunto com a CAIXA, mantendo versionamento, compatibilidade e documentação atualizada, sem amarração a marcas/ferramentas específicas.

1.4.12.2 Rankings (Top N), limiares, metodologias (ex.: cálculo de CO₂) e indicadores de savings deverão ser parametrizáveis, com fórmulas e fontes declaradas.

ANEXO II

ESTIMATIVA CAIXA

Serviço	Tipo de Remuneração	Qtd. de Tarifa por Transação	Valor Unitário FEE (R\$)	Qtd. Estimada (12 meses)	FEE Estimada (R\$)	Valor Unitário Repasse (R\$)	Estimativa Repasse Unitário (R\$)	Total FEE + Repasse (R\$)
Passagem aérea nacional	FEE	1	1,44	35.782	51.526,08	1.246,90	44.616.575,80	44.668.101,88
Passagem aérea internacional	FEE	1	1,44	144	207,36	15.997,32	2.303.614,08	2.303.821,44
Hospedagem nacional	FEE	1	1,44	15.903	22.900,32	1.065,66	16.947.190,98	16.970.091,30
Hospedagem em grupo	FEE	1	1,44	4.095	5.896,80	2.526,60	10.346.427,00	10.352.323,80
Seguro-viagem nacional e internacional	FEE	1	1,44	72	103,68	478,70	34.466,40	34.570,08
Serviços extras de viagens	FEE	1	1,44	241	347,04	134,62	32.443,42	32.790,46
Serviço de intérprete - no brasil e no exterior	FEE	1	1,44	9	12,96	1.413,64	12.722,76	12.735,72
Locação de veículos	FEE	1	1,44	27	38,88	29.744,58	803.103,66	803.142,54
Fretamento de aeronave e embarcação	FEE	1	1,44	1	1,44	15.000,00	15.000,00	15.001,44
Reuniões corporativas e eventos	FEE	1	1,44	2.889	4.160,16	8.581,72	24.792.589,08	24.796.749,24
Passagem fluvial	FEE	1	1,44	1	1,44	323,34	323,34	324,78
Hospedagem internacional	FEE	1	1,44	1	1,44	6.024,35	6.024,35	6.025,79
Total para 12 meses				59.165	85.197,60		99.910.480,87	99.995.678,47

ANEXO III DO CONTRATO Nº

TERMO DE CIÊNCIA

A CONTRATADA DECLARA, sob as penalidades da Lei e TEM CIÊNCIA de que:

1) DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da CAIXA;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente CAIXA na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - d) Dirigente da CAIXA;
 - e) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - f) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

2) POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponível na página de Sustentabilidade CAIXA ([PRISAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

3) POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação](#) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes, além de divulgar o Canal de Denúncias da CAIXA a todos os empregados e prestadores de serviço. Nesse sentido, a CONTRATADA compromete-se a:
 - I. Adotar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a qualquer forma de discriminação, inclusive, mas não se limitando, por motivo de raça, cor, etnia, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou condição social, no ambiente de trabalho;
 - II. Manter conduta compatível com os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e do respeito mútuo, responsabilizando-se por atos praticados por seus prepostos, inclusive terceirizados, no âmbito da execução contratual;
 - III. Divulgar, de forma clara e acessível aos seus empregados e prepostos envolvidos na execução do contrato, o Canal de Denúncias da CAIXA, disponível em

<https://www.caixa.gov.br/denuncia>, como meio oficial para o reporte de condutas ilícitas, assédio, discriminação e outras violações éticas relacionadas à execução contratual;
IV. Manter registros e estatísticas de todas as medidas adotadas para cumprimento das obrigações acima, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitado.

4) CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRiZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYtXy1Dw7NkaWdvX2RlX0NvbmcR1dGFfRm9ybmVjZWVjZWRvcl9DQUIYQS5wZGY=>

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhar as condutas contidas no Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. Compromete-se a informar à CAIXA caso tome conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou da legislação anticorrupção;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras.

Bauru, de .



ANEXO IV DO CONTRATO Nº

DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

, com sede na , inscrita no CNPJ sob o nº , DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
- b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

Bauru, de .

ANEXO V DO CONTRATO Nº**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
Exclusivo para Prestador de Serviço

Nome do Usuário	CPF
Empresa	Função
Lotação	Telefone

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- a CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;



- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA.
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <www.caixa.gov.br>, clique na aba “Downloads”, item “Governança Corporativa”, no link “Política de Segurança e Informação”, ou acessado diretamente pelo endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do usuário

Nome, CPF e Assinatura do
Representante/Preposto da Empresa
Contratada



ANEXO VI DO CONTRATO Nº

**TERMO DE CIÊNCIA DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA
CAIXA - EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO**

Nome Empresa	CNPJ
Endereço	
Nome do Representante Legal	CPF

Declaramos estar cientes das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e que nos comprometemos a observar as referidas diretrizes no relacionamento com a CAIXA, bem como capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

Bauru, de .



ANEXO V DO CONTRATO Nº

DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu,....., CPF....., representante da empresa CNPJ, no cargo de, declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços na CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade> e www.licitacoes.caixa.gov.br, ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site www.caixa.gov.br, aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”).

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

Nome

[ESTA DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA PELA EMPRESA CONTRATADA, AO GESTOR OPERACIONAL DO CONTRATO, APÓS A REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS]