



ESTADO DE GOIÁS  
INDÚSTRIA QUÍMICA DO ESTADO DE GOIÁS IQUEGO  
GERÊNCIA JURÍDICA

## MINUTA DE CONTRATO

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

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

### CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTO LEGAL

1.1 – O presente contrato vincula-se às determinações da Lei Federal nº 13.303/2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da IQUEGO, Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual nº 10.247/2023, Decreto Estadual nº 7.466/2011, Decreto Federal nº 11.462/2023, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 117/2015 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, ao Edital de Pregão Eletrônico SRP nº XX/2026, ao Processo Administrativo nº 202600055000079 e a proposta de preços apresentada em XX de XXXX de 2026.

### CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1 - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de agenciamento de viagens e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, compreendendo assessoria, reservas, emissões, remarcações e cancelamentos de passagens aéreas nacionais, internacionais e emissões de seguro de viagens internacionais, hospedagens nacionais e internacionais, e demais serviços conexos, sob demanda.

#### 2.2 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.2.1 - O serviço de agenciamento de viagens abrange a prestação de serviços que incluem: cotação, reserva, emissão, remarcação, cancelamento, reembolso e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, seguro-viagem, além de serviços de hospedagem, visando garantir o deslocamento adequado e seguro dos colaboradores para o cumprimento de atividades relacionadas aos objetivos da Empresa.

#### 2.3 - DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

##### 2.3.1 - Escopo dos Serviços

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

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

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

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

##### 2.3.1.3 - Passagens Aéreas Nacionais e Internacionais

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

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

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

b) Informar claramente:

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

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

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

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

#### 2.3.1.4 - Hospedagem Nacional e Internacional

##### 2.3.1.4.1 - O serviço de hospedagem abrangerá:

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

b) Emissão de vouchers: A emissão de vouchers de hospedagem será feita de forma automatizada com o envio imediato ao Fiscal do Contrato.

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

##### 2.3.1.4.2 - A contratada deverá:

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

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

b) Informar:

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

c) Garantir reserva confirmada e envio do voucher correspondente.

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

#### 2.3.1.5 - Seguro-Viagem

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

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

#### 2.3.1.6 - Relatórios e Monitoramento

2.3.1.6.1 - A contratada deverá fornecer relatórios mensais e trimestrais detalhados até o 5º dia útil de cada mês subsequente, contemplando:

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

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

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

e) A contratada deverá, também, dispor de equipe técnica qualificada, com conhecimento comprovado em sistemas de reservas, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas, bem como na intermediação de hospedagens e serviços correlatos.

f) A contratada deverá designar um consultor responsável pelo atendimento à IQUEGO.

g) Realizar auditorias periódicas e apresentar relatórios de conformidade, assegurando que os serviços estejam sempre em alinhamento com as expectativas e exigências contratuais.

h) Manter políticas anticorrupção e de compliance atualizadas, garantindo que todas as operações respeitem as legislações vigentes e as normativas internas da IQUEGO.

#### 2.3.1.7 - Condições Gerais

a) A contratada será responsável pelo fornecimento de bilhetes de passagens aéreas (e-tickets) para voos nacionais, de todas as companhias aéreas autorizadas a operar no Brasil, e vouchers de hospedagem nacional e internacional, conforme solicitado pela IQUEGO. O serviço de agenciamento deverá garantir a emissão, alteração, remarcação, cancelamento e reembolso dos bilhetes, de acordo com as normas deste Contrato e do Termo de Referência.

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

c) Após a confirmação da reserva, que poderá ser por meio eletrônico (e-mail) ou por aplicativos de mensagens, a Contratada deverá entregar ao fiscal do contrato os bilhetes (e-tickets) e vouchers de hospedagem no prazo de até 2 (duas) horas.

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

e) Nos casos em que a IQUEGO necessitar remarcar ou cancelar determinado voo após a emissão do bilhete ou determinada hospedagem após a emissão do voucher, a contratada deverá providenciar a nova reserva ou remarcação conforme solicitado. Caso haja multas aplicadas pelas companhias aéreas ou pelos hotéis, a contratada deverá reembolsar o valor pago na fatura subsequente.

f) Para solicitações emergenciais, a entrega deverá ocorrer no local indicado pela IQUEGO no ato da solicitação, respeitando os prazos máximo de até 2 (duas) horas.

g) Todas as solicitações de passagens e/ou hospedagens serão analisadas pela IQUEGO e, somente após o deferimento da solicitação, a contratada deverá emitir os bilhetes ou vouchers correspondentes.

h) A contratada deverá prestar assessoria técnica contínua, auxiliando na escolha dos melhores roteiros, horários, frequências de voos e tarifas promocionais, sempre buscando otimizar o custo-benefício para a IQUEGO.

i) Sempre que necessário, a contratada deverá fornecer orientações sobre check-in, antecipadamente, para garantir que os colaboradores da IQUEGO estejam devidamente informados sobre os procedimentos de embarque e outros detalhes operacionais relevantes.

j) A execução observará os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e governança previstos no art. 31 da Lei nº 13.303/2016.

**2.3.2 - Modelo de Atendimento**

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

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

2.3.2.2 - A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento multicanal (telefone, e-mail e plataforma digital), com funcionamento ininterrupto (24h/7 dias), assegurando suporte integral aos usuários. Essa central deve:

- a) Estar disponível para solucionar emergências relacionadas a alterações de voos, cancelamentos de última hora e necessidades de assistência no local, garantindo que os colaboradores da IQUEGO tenham o suporte necessário, independentemente do horário ou localização.
- b) Nas emergências, o prazo máximo aceitável para finalização da solicitação do fiscal do contrato, com a cotação, escolha do voo e/ou hospedagens e emissão ou cancelamento das reservas, será de 2h (duas) horas.
- b) Realizar o monitoramento contínuo das solicitações para assegurar a resolução rápida e eficiente, com geração de protocolos para cada atendimento.

**2.3.3 - Ferramentas Tecnológicas**

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

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

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

**2.3.4 - Resultados Esperados**

2.3.4.1 - A prestação dos serviços deverá assegurar:

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

**CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO**

3.1 – A CONTRATADA, compromete-se a executar o objeto deste contrato pelo preço total de R\$ XXXX (XXXXX), conforme especificado abaixo, incluídos todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, fretes, seguros, transporte, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto, os quais ficarão a cargo, única e exclusivamente, da Contratada.

ITENS	QUANTIDADE	VALOR (R\$)	% (PERCENTUAL) DE DESCONTO
Passagem Aérea Nacional	51	59.014,35	XXXXX
Passagem Aérea Internacional	02	15.867,43	
Hospedagem Nacional	71	45.662,10	
Hospedagem Internacional	02		
Seguro- Viagem	02	3.500,00	
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO		R\$ 124.043,88	

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

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

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

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

3.4 - A prestação de serviços deverá ser entregue em estrita conformidade com as descrições técnicas feitas neste Contrato e no Termo de Referência.

**CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS, RECEBIMENTO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

4.1 - O prazo de início da prestação dos serviços será imediato, após a emissão da Ordem de Serviço, com todas as informações detalhadas sobre o serviço solicitado, incluindo prazos, local e as condições específicas da prestação do serviço.

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

4.3 - A contratada será responsável pelo fornecimento de bilhetes de passagens aéreas (e-tickets) para voos nacionais, de todas as companhias aéreas autorizadas a operar no Brasil, e vouchers de hospedagem, conforme solicitado pela IQUEGO. O serviço de agenciamento deverá garantir a emissão, alteração, remarcação, cancelamento e reembolso dos bilhetes, de acordo com as normas deste Contrato e do Termo de Referência.

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

- 4.5 - A Contratada deverá entregar os bilhetes (e-tickets) e vouchers de hospedagem no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes do horário de embarque ou check-in, podendo ser encaminhados eletronicamente ao e-mail ou por aplicativos de mensagens para o fiscal do contrato.
- 4.6 - O serviço de hospedagem deverá incluir: cotação, reserva, emissão, alteração, remarcação e cancelamento, sempre que solicitado pela IQUEGO, assegurando que as condições pactuadas sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.
- 4.7 - Nos casos em que a IQUEGO necessitar remarcar ou cancelar determinada hospedagem após a emissão do voucher, a contratada deverá providenciar a nova reserva ou remarcação conforme solicitado. Caso haja multas aplicadas pelos hotéis, a contratada deverá reembolsar o valor pago na fatura subsequente.
- 4.8 - Para solicitações emergenciais, a entrega deverá ocorrer no local indicado pela IQUEGO no ato da solicitação, respeitando os prazos emergenciais de 2 (duas) horas.
- 4.9 - Todas as solicitações de passagens e hospedagens serão analisadas pela IQUEGO e, somente após o deferimento da solicitação, a Contratada deverá emitir os bilhetes ou vouchers correspondentes.
- 4.10 - A contratada deverá prestar assessoria técnica contínua, auxiliando na escolha dos melhores roteiros, horários, frequências de voos e tarifas promocionais, sempre buscando otimizar o custo-benefício para a IQUEGO.
- 4.11 - Sempre que necessário, a contratada deverá fornecer orientações sobre check-in, antecipadamente, para garantir que os colaboradores da IQUEGO estejam devidamente informados sobre os procedimentos de embarque e outros detalhes operacionais relevantes.
- 4.12 - Nos casos em que a IQUEGO necessitar remarcar ou cancelar determinado voo após a emissão do bilhete, a contratada deverá providenciar a nova emissão ou remarcação conforme solicitado, sem custo adicional. O valor pago será reembolsado na fatura subsequente, abatendo possíveis multas impostas pelas companhias aéreas, conforme previsto em contrato.
- 4.13 - A contratada deverá apresentar à IQUEGO relatórios mensais detalhados, contendo informações sobre todas as passagens e hospedagens realizadas, alterações, cancelamentos, reembolsos e qualquer outra movimentação referente aos serviços prestados. Os relatórios deverão ser entregues até o 5º dia útil de cada mês subsequente.
- 4.14 - O recebimento provisório será realizado pelo fiscal do contrato mediante termo circunstanciado, recibo ou mera aposição da declaração de "aceite" no verso do documento fiscal.
- 4.15 - O recebimento definitivo será realizado mediante termo de recebimento definitivo, após a comprovação do atendimento das exigências contratuais, a ser elaborado pelo fiscal e ratificado pelo gestor do contrato.
- 4.16 - O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da contratada pela solidez e segurança do objeto contratado, nem ético-profissional, pela perfeita entrega do objeto, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da utilização dos mesmos.
- 4.17 - A Contratada será notificada para sanar ou substituir, parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, às suas expensas, os serviços que apresentarem defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e/ou apresentarem quaisquer características discrepantes deste Contrato, ainda que constatadas depois do recebimento.
- 4.18 - A recusa injustificada da Contratada em executar/prestar o(s) serviço(s) no prazo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita aos licitantes remanescentes que se negarem a aceitar a contratação.

#### **CLÁUSULA QUINTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 5.1 - Após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias.
- 5.2 - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o recebimento definitivo pelo(a) fiscal e gestor do contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal em relação aos serviços efetivamente executados/prestados, devidamente acompanhada das comprovações estipuladas neste Contrato.
- 5.3 - A efetivação do pagamento ficará condicionada à comprovação, por parte da Contratada da manutenção de todas as condições habilitatórias exigidas.
- 5.4 - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado acima passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.
- 5.5 - O pagamento será creditado em favor da Contratada, através de emissão de Ordem Bancária no estabelecimento bancário indicado em sua proposta comercial.
- 5.6 - Serão descontados na ocasião do pagamento os tributos previstos para serem retidos na fonte, conforme previsão legal.
- 5.7 - Em casos de prestação parcial dos serviços, o pagamento será proporcional aos serviços devidamente executados e atestados, sendo descontado o valor correspondente aos serviços não executados ou realizados de forma inadequada.
- 5.8 - Se constatadas falhas ou desconformidades nos serviços prestados, a IQUEGO poderá proceder à glosa dos valores correspondentes, até que os serviços sejam devidamente regularizados. A glosa será formalmente comunicada à contratada, com as devidas justificativas.
- 5.8.1 - A glosa de valores somente poderá ser realizada após a instauração de procedimento formal pela IQUEGO, com a devida notificação da Contratada acerca das irregularidades ou desconformidades constatadas na execução dos serviços, assegurando-se o direito ao contraditório e à ampla defesa. Para tanto, deverá ser concedido prazo razoável para manifestação e eventual regularização pela Contratada, antes da efetivação de qualquer desconto ou retenção de valores.
- 5.9 - A IQUEGO poderá realizar a compensação de eventuais débitos da contratada, deduzindo do valor a ser pago as multas ou outras penalidades aplicáveis, conforme previsto no contrato.
- 5.10 - Os recursos para o custeio das despesas oriundas desta contratação estão assegurados através da dotação orçamentária nº XXXXXX.

#### **CLÁUSULA SEXTA – VIGÊNCIA CONTRATUAL**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1 - Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Termo de Referência, Matriz de Riscos, contrato e em sua proposta, bem como as orientações do Gestor/Fiscal do contrato, assumindo como exclusivamente seus os riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 7.2 - Responder, exclusivamente, por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, incluindo obrigações civis, trabalhistas, fiscais e previdenciárias e quaisquer outras que incidam sobre a execução da contratação.
- 7.3 - Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações ou demandas referentes à execução do objeto contratado.
- 7.4 - Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas no objeto, sem ônus para a Contratante, sempre que se verificar que os serviços prestados não atendem às especificações deste Contrato.
- 7.5 - Responder por danos causados diretamente à IQUEGO ou a terceiros, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do objeto deste Contrato, sendo responsável por eventuais reparações necessárias.
- 7.6 - Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal do contrato, qualquer motivo que impossibilite a execução/prestação dos serviços, nas condições pactuadas.

- 7.7 - Refazer, sem custos adicionais para a Contratante, quaisquer serviços que apresentarem incorreções ou que sejam identificados como não conformes, assumindo a responsabilidade pelos erros detectados.
- 7.8 - Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, sendo vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços, salvo autorização expressa da Contratante.
- 7.9 - Garantir que todos os serviços contratados sejam executados conforme as condições estabelecidas no contrato e no Termo de Referência, zelando pela qualidade e eficiência.
- 7.10 - Encaminhar à Contratante a Nota Fiscal/Fatura acompanhada dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista, logo após a execução dos serviços, para fins de comprovação e liberação do pagamento.
- 7.11 - Solicitar autorização da Contratante para efetuar qualquer pagamento de despesas acessórias ou adicionais, conforme especificado neste Contrato.
- 7.12 - Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da prestação inadequada dos serviços contratados.
- 7.13 - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto deste Contrato, ficando a IQUEGO autorizada a executar judicialmente a empresa em caso de inadimplemento.
- 7.14 - Manter, durante a execução do contrato, um preposto indicado para representar a empresa perante a IQUEGO, sendo responsável pela solução de eventuais problemas relacionados à prestação dos serviços.
- 7.15 - Responder pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do objeto, sem que a inadimplência da Contratada em relação a tais encargos transfira à IQUEGO qualquer responsabilidade.
- 7.16 - Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menores de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, e nem permitir a utilização do trabalho de menores de dezoito anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.
- 7.17 - Informar imediatamente quaisquer mudanças no regime tributário da empresa ou alterações em informações relevantes para o contrato.
- 7.18 - Prestar os serviços de acordo com as especificações exigidas neste Contrato e em consonância com a proposta comercial apresentada, assumindo total responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes de descumprimento de qualquer cláusula contratual.
- 7.19 - Garantir a aplicação de tarifas promocionais ou outras opções que ofereçam melhor custo-benefício no momento da solicitação dos serviços, informando a Contratante sobre tais oportunidades.

#### **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 8.1 - Emitir o Termo de Compromisso correspondente, com todas as informações necessárias para a correta execução/prestação dos serviços contratados, em favor da Contratada.
- 8.2 - Disponibilizar à Contratada todas as informações necessárias para a adequada execução dos serviços, garantindo que as demandas sejam claras e alinhadas com as especificações do Contrato e Termo de Referência.
- 8.3 - Comunicar formalmente à Contratada quaisquer fatos que possam afetar ou comprometer a execução dos serviços, garantindo transparência e boa comunicação durante todo o período contratual.
- 8.4 - Verificar e atestar que os serviços executados/prestados pela Contratada atendem a todas as especificações técnicas e de qualidade contidas neste Contrato, Ata de Registro de Preços, Termo de Referência e seus anexos, realizando o recebimento provisório e definitivo conforme estabelecido.
- 8.5 - Anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução/prestação dos serviços, determinando as medidas necessárias para a regularização de faltas, deficiências ou quaisquer outras irregularidades que forem observadas.
- 8.6 - Notificar formalmente a Contratada, caso a execução dos serviços esteja em desconformidade com este Contrato, Ata de Registro de Preços e Termo de Referência, para que sejam providenciadas as correções ou adequações necessárias, sem prejuízo das penalidades previstas.
- 8.7 - Efetuar o pagamento à Contratada, conforme as condições estabelecidas neste Contrato, após a verificação da conformidade dos serviços executados e do cumprimento das obrigações contratuais.
- 8.8 - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de um fiscal de contrato designado, garantindo que eventuais irregularidades sejam registradas e comunicadas às partes competentes para adoção das medidas cabíveis.
- 8.9 - Proporcionar todas as facilidades e informações necessárias à Contratada para que esta possa desempenhar suas atividades conforme as normas contratuais, e não permitir que serviços fora do escopo ou em desacordo com o Contrato sejam realizados.
- 8.10 - Receber os serviços prestados, cabendo ao fiscal designado pela IQUEGO realizar a conferência de sua conformidade com o contrato e emitir o Termo de Recebimento Provisório e, após verificação final, o Termo de Recebimento Definitivo.
- 8.11 - Não se responsabilizar por prejuízos de qualquer natureza causados por ação dos prepostos ou empregados da Contratada, sendo de responsabilidade exclusiva desta quaisquer danos ao patrimônio da IQUEGO ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços.
- 8.12 - Não responder por compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto contratado, bem como por quaisquer danos a terceiros causados pelos empregados, prepostos ou subordinados da Contratada.
- 8.13 - Providenciar a instauração de processo administrativo em caso de erro, vício ou qualquer irregularidade identificada na execução do contrato, visando apurar responsabilidades e promover as adequações contratuais necessárias.
- 8.14 - Registrar todas as ocorrências durante a execução dos serviços e adotar as medidas cabíveis para corrigir eventuais falhas ou irregularidades.
- 8.15 - Exigir da Contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no contrato e recusar qualquer serviço que não atenda às especificações estabelecidas, garantindo que os padrões de qualidade sejam cumpridos.
- 8.16 - Atestar o recebimento definitivo dos serviços, após verificar a conformidade e a conclusão dos mesmos, conforme previsto neste Contrato e no Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA NONA - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 9.1 - O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados por Portaria, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato, observadas as disposições contidas no Decreto Estadual nº 10.216/2023.
- 9.2 - A gestão e fiscalização do contrato será realizada por servidores(as) formalmente designados pela autoridade competente.
- 9.3 - As atribuições do gestor(a) do contrato estão definidas no artigo 22 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.
- 9.4 - As atribuições do fiscal do contrato estão delimitadas pelos artigos 23, 24 e 25 do Decreto Estadual nº 10.216/2023.
- 9.5 - A fiscalização por parte da IQUEGO não exclui e nem restringe a responsabilidade da Contratada na execução dos serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

I - advertência;

II - multa moratória;

III - multa compensatória;

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

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

10.3 - Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1 - A natureza e a gravidade da infração cometida;

10.3.2 - As peculiaridades do caso concreto;

10.3.3 - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

10.3.4 - Os danos que dela provierem para a Contratante.

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

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

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

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

10.6 - As sanções previstas nos itens 10.2 poderão ser aplicadas concomitantemente com as do item 10.4 e seus subitens.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUBCONTRATAÇÃO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ALTERAÇÃO E REAJUSTE**

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESCISÃO CONTRATUAL**

13.1 - A rescisão do contrato poderá ser:

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

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

III - por determinação judicial.

13.1.2 - Constituem motivos para a rescisão unilateral do contrato:

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

14.1 – É vedada a cessão total ou parcial do objeto contratado, ressalvado a hipótese de expresso consentimento da Contratante, nos termos do art. 78 da Lei nº 13.303/2016.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - GARANTIA LEGAL**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

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

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

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

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

16.5 - A Contratada obriga-se a adotar todas as medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados pessoais tratados em decorrência deste contrato, observando os princípios da segurança da informação, confidencialidade, integridade e disponibilidade, sob pena de responder pelos danos causados em caso de negligência, imperícia ou imprudência no tratamento de tais dados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE**

17.1 - A Contratada deverá:

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

17.1.2 - Dimensão Social: Garantir condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, incentivar parcerias com fornecedores que valorizem a diversidade e a inclusão, e assegurar ambientes de acomodação que respeitem os direitos trabalhistas e o bem-estar dos envolvidos.

17.1.3 - Dimensão Econômica: Promover o uso racional dos recursos públicos, buscando práticas que otimizem custos, incentivem a contratação de empresas locais ou regionais sempre que possível e fomentem a cadeia produtiva sustentável.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

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

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

18.3 - A Contratada declara e garante que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente:

- I) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção;
- II) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno;
- III) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e
- IV) sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - GESTÃO DE RISCOS**

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

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

##### **19.2.1 - Identificação e Avaliação de Riscos.**

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

- Riscos Estratégicos: relacionados à execução do planejamento estratégico da IQUEGO e ao cumprimento de metas institucionais.
- Riscos de Conformidade: relativos à não conformidade com normativas e regulamentações legais que regem a contratação pública e a prestação de serviços.
- Riscos Operacionais: que podem impactar a eficiência na prestação dos serviços de agenciamento, como falhas em sistemas, indisponibilidade de recursos ou problemas logísticos.
- Riscos Ambientais: relacionados aos impactos ambientais gerados pelos serviços de transporte e hospedagem contratados, em atendimento ao artigo 32 da Lei 13.303/2016

##### **19.2.2 - Monitoramento e Mitigação de Riscos.**

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

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

##### **19.2.3 - Relatórios de Gestão de Riscos.**

19.2.3.1 - A contratada deverá fornecer relatórios periódicos à IQUEGO, detalhando:

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

##### **19.2.4 - Plano de Contingência.**

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

- Falhas no sistema de gestão de viagens.
- Problemas logísticos que afetem o cumprimento dos prazos contratuais.

- Incidentes críticos que envolvam a segurança ou o bem-estar dos colaboradores da IQUEGO.

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

#### 19.4 - Responsabilidade pela Gestão dos Riscos

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

##### I – Responsabilidade da Contratada

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

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

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

#### 19.5 – Revisão da Matriz de Riscos

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

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

### CLÁUSULA VIGÉSIMA - INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

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

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

#### 20.2.1 - Pontualidade e Flexibilidade no Atendimento:

- Descrição: Avaliará a capacidade da contratada de emitir, alterar e cancelar passagens e hospedagens dentro dos prazos estipulados, além de sua flexibilidade em atender a solicitações emergenciais.
- Indicador: Percentual de solicitações atendidas dentro dos prazos estabelecidos (meta mínima de 100%).
- Frequência de Medição: Mensal.

#### 20.2.2 - Qualidade dos Serviços de Hospedagem:

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

#### 20.2.3 - Conformidade com Cláusulas Contratuais:

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

#### 20.2.4 - Índice de Retrabalho:

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

#### 20.2.5 - Taxa de Incidentes Críticos:

- Descrição: Mede a frequência e gravidade dos incidentes críticos que impactam a execução dos serviços, como falhas graves no atendimento ou emergências não resolvidas a tempo.
- Indicador: Número de incidentes críticos reportados (meta máxima de 2% incidentes a cada seis meses).
- Frequência de Medição: Semestral.

#### 20.2.6 - Conformidade com Políticas de Compliance:

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

#### 20.2.7 - Eficiência na Comunicação:

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



**20.2.8 - Taxa de Denúncias e Reclamações:**

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

**20.2.9 - Índice de Transparência:**

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

**20.2.10 - Cumprimento de Políticas Anticorrupção:**

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

**20.2.11 - Eficiência na Gestão de Riscos**

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

**20.2.12 - Relatórios de Sustentabilidade**

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

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

**20.4 - Tabela de SLA e KPIs**

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frequência	SLA Vinculado	Consequência pelo Descumprimento
1	Pontualidade no Atendimento	$(\text{Solicitações no prazo} / \text{Total}) \times 100$	100%	Mensal	Emissão em até 2h úteis	Notificação; <95% desconto 5%; reincidência: advertência
2	Qualidade de Hospedagem	$(\text{Avaliações positivas} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Por uso	-	Notificação; <85% desconto 3%
3	Conformidade Contratual	$(\text{Itens conformes} / \text{Total auditado}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; persistência: 5% desconto; grave: rescisão
4	Índice de Retrabalho	$(\text{Serviços refeitos} / \text{Total}) \times 100$	$\leq 5\%$	Mensal	-	Notificação; >8% desconto 3%
5	Incidentes Críticos	$(\text{Incidentes} / \text{Total serviços}) \times 100$	$\leq 2\%$	Semestral	Resposta emergencial: 60 min	Notificação; >4% desconto 5%; grave: rescisão
6	Compliance	$(\text{Requisitos atendidos} / \text{Total}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; reincidência: advertência
7	Eficiência na Comunicação	$(\text{Atendimentos no SLA} / \text{Total}) \times 100$	100%	Contínua	Resposta em até 60 min	Notificação; <95% desconto 2%
8	Reclamações	Nº de ocorrências	$\leq 2$	Trimestral	-	Notificação; >5 desconto 3%
9	Transparência	$(\text{Exigências atendidas} / \text{Total}) \times 100$	100%	Semestral	-	Notificação; persistência: advertência
10	Anticorrupção	$(\text{Requisitos atendidos} / \text{Total}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; grave: rescisão
11	Gestão de Riscos	$(\text{Ações executadas} / \text{Previstas}) \times 100$	100%	Trimestral	-	Notificação; persistência: advertência
12	Sustentabilidade	Nº de relatórios entregues	$\geq 4/\text{ano}$	Trimestral	-	Notificação; atraso: desconto 2%
13	Tarifas Econômicas	$(\text{Bilhetes menor tarifa} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensal	Uso de menor tarifa GDS	Notificação; <85% desconto 5%

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO**

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - FORO**

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

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

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

22.4 - O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

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

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

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

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

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

Goiânia, data da assinatura digital.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SODRE DE OLIVEIRA, Gerente**, em 25/05/2026, às 15:38, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **90770048** e o código CRC **C4BBD142**.

Gerência Jurídica

AVENIDA ANHANGUERA Nº 12.527, BAIRRO IPIRANGA - GOIANIA - GO - CEP 74453-390



Referência: Processo nº 202600055000079



SEI 90770048