



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

ESTADO DE GOIÁS
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - O V G
GERENCIA DE PROGRAMAÇÃO DE COMPRAS

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 202600058000713

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 020/2026 V.II - CPAS/GPCOM/GAD

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa para o fornecimento do objeto descrito abaixo, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo Regulamento PARA AQUISIÇÃO DE BENS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 007 de 08 de dezembro de 2025, disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo.

1. DO OBJETO

1.1. Trata-se da contratação de empresa especializada em serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a prestação direta de assessoria, cotações, reservas, alterações (remarcações), cancelamentos, emissões de bilhetes/vouchers e eventuais reembolsos, para fornecimento de forma parcelada e **conforme demanda, pelo período de 12 (doze) meses**, de passagens aéreas nacionais e internacionais, traslado (transfer), seguro de viagem e hospedagens para os colaboradores desta Organização, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. As aquisições resultantes deste Termo de Referência destinam-se a atender às necessidades de deslocamento em várias atividades administrativas e finalísticas da OVG de diretores, servidores e colaboradores, inclusive os eventuais, visando a representação institucional da Organização e participação em seminários, congressos, reuniões, treinamentos, cursos, bem como o atendimento das políticas públicas que envolvam viagens e ações de interesse da OVG.

2.2. Ademais, a contratação pretende continuar a solução que propicia a modernização da gestão organizacional, com ganhos de eficiência e eficácia operacional, viabilizada na centralização da gestão e operacionalização dos serviços adquiridos por esta Organização, oportunizando, ainda, a redução de gastos. A pleiteada contratação de empresa especializada na prestação de serviços de emissão de passagens aéreas, hospedagens, traslados, seguro viagem, no âmbito nacional e internacional, visa suprir as ocorrências de solicitações da OVG.

3. DA ESPECIFICAÇÃO E DO QUANTITATIVO DO OBJETO

- 3.1. A contratação de empresa especializada nos serviços de agenciamento de viagens, compreendendo a prestação direta de assessoria, cotações, reservas, alterações (remarcações), cancelamentos, emissões de bilhetes/vouchers e eventuais reembolsos, para aquisição, fracionada e **conforme demanda**, pelo **período de 12 (doze) meses**, de passagens aéreas nacionais e internacionais, traslado (transfer), seguro de viagem e hospedagens, deverá prestar assessoria para definição do melhor roteiro, horários, frequência de voos (partidas e chegadas), meios de deslocamento no local (transfers), tarifas promocionais à época de emissão dos bilhetes, além de oferecer reserva e/ou pacotes de viagens para eventos, congressos, seminários, workshops, entre outros, onde estejam inclusas passagens, transfer e hospedagens, sem custos adicionais.
- 3.2. O serviço de alteração compreende a remarcação de horário de voos e mudanças de trechos ocorridas ou aditamento/supressão de diárias no hotel escolhido e no transfer, após a emissão dos correspondentes bilhetes de passagens ou vouchers.
- 3.3. O serviço de assessoria presta auxílio em relação a análise de melhores opções de voos (horários, duração de voos, trechos e preços promocionais), de transfer e de hotéis (localização, acomodação e preços promocionais) e demais atividades correlatas para oportunizar a emissão do bilhete ou vouchers.
- 3.4. O serviço de cancelamento compreende anular passagem emitida ou reservas de hotéis e transfer, realizado de acordo com a solicitação formalizada pela CONTRATANTE.
- 3.5. O serviço de cotação compreende a emissão de documento detalhado, a ser encaminhado à OVG contendo no mínimo 03 (três) opções para escolha de voos, transfer ou de hotéis, definidos de acordo com as especificações informadas pela OVG, nos moldes estabelecidos no item referente a execução do serviço.
- 3.6. O serviço de emissão corresponde à entrega dos correspondentes bilhetes de passagens e vouchers de reserva do hotel e transfer.
- 3.7. O serviço de reserva visa assegurar a disponibilidade do voo ou do hotel escolhido pela CONTRATANTE, por determinado período, definido de acordo com a peculiaridade de cada operadora do transporte ou da hospedagem.
- 3.8. A CONTRATADA deverá fornecer os bilhetes de passagens aéreas de todas as companhias aéreas autorizadas a operar no Brasil, incluindo nos serviços a assessoria, a cotação, reserva, a emissão, a marcação, a remarcação e o apoio ao embarque e desembarque.
- 3.9. A CONTRATADA deverá manter consultor de relacionamento disponível em horário de expediente, das 08h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação de fácil utilização, para atendimento prioritário às demandas da OVG.
- 3.10. Em caso de necessidade de algum serviço fora do horário de expediente, 24h, finais de semana e/ou feriados, ou em caráter de urgência, a CONTRATADA poderá atender o requerimento do gestor do contrato, sem o recebimento da solicitação na forma dos subitens 8.3 e 8.3.1 do presente Termo de Referência, situação que será regularizada posteriormente.

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

- 4.1. Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido e deverá apresentar:
- 4.1.1. Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- 4.1.2. Prova de regularidade para com a fazenda federal, mediante certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e da dívida ativa da união, que abranja inclusive a regularidade relativa às contribuições previdenciárias e sociais.
- 4.1.3. Prova de regularidade para com a fazenda estadual de Goiás, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos estaduais.

- 4.1.4. Prova de regularidade relativa ao fundo de garantia por tempo de serviço – FGTS, através da apresentação do certificado de regularidade do FGTS – CRF.
- 4.1.5. Prova de regularidade com a Justiça do Trabalho – CNDT.
- 4.1.6. Prova de regularidade para com a fazenda municipal do tomador ou da sede do fornecedor, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos municipais, no caso de obras e serviços.
- 4.1.7. A Proponente deverá apresentar na documentação de habilitação o certificado de registro junto ao Ministério do Turismo CADASTUR - Sistema dos Prestadores de Serviço Turístico e Profissionais de Turismo, nos termos da Lei 11.771/08, conforme disposições no Decreto Estadual nº 6.744/08.
- 4.2. Admitir-se-á como válida a certidão positiva com efeito de negativa.
- 4.3. Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.
- 4.4. As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.
- 4.5. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.
- 4.6. **Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005, estando a proponente de acordo com os termos do presente Termo de Referência, no encaminhamento da proposta comercial.**
- 4.7. As empresas interessadas deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de contrato compatível de prestação de serviços objeto deste Termo de Referência.

5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

- 5.1. As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:
- 5.1.1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail);
- 5.1.2. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor do serviço de agenciamento;
- 5.1.3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços.
- 5.1.4. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.
- 5.1.5. A proposta deverá ser apresentada em língua portuguesa e moeda nacional, com somente duas casas decimais após a vírgula.
- 5.2. Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte, bem como a entrega e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

5.3. A OVG poderá, em despacho fundamentado, desclassificar propostas que apresentarem valores inexequíveis.

5.4. **Em conformidade com o entendimento do Tribunal de Contas da União, que veda a adoção de valores de serviço negativos, não será admitida valor do serviço negativo (deságio) nesta contratação. O valor mínimo aceito será de R\$ 0,00 (zero reais).**

6. DO TIPO DO JULGAMENTO

6.1. Será contratada a empresa que oferecer o "menor valor do serviço de agenciamento de viagens".

6.1.1. O serviço de agenciamento de viagens compreende a prestação direta de assessoria, cotações, reservas, alterações (remarcações), cancelamentos, emissões de bilhetes/vouchers e eventuais reembolsos, para fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, traslado (transfer), seguro de viagem e hospedagens, assessoria para definição do melhor roteiro, horários, frequência de voos (partidas e chegadas), meios de deslocamento no local (transfers), tarifas promocionais à época de emissão dos bilhetes, além da oferta de reserva e/ou pacotes de viagens para eventos, congressos, seminários, workshops, entre outros, onde estejam inclusas passagens, transfer e hospedagens, além de outros previstos neste Termo de Referência.

6.2. O valor do serviço, oferecido pela agência, incide sobre o valor da comissão da agência e não sobre o valor da passagem, da hospedagem, do transfer e do seguro da viagem.

6.3. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

- a) disputa final, hipótese em que os proponentes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- b) serão desclassificados os fornecedores que sofreram penalizações consultáveis no CEIS (Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas), no CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Punidas) e nos registros da Organização das Voluntárias de Goiás;
- c) empresas estabelecidas no território do Estado de Goiás;
- d) empresas brasileiras; e
- e) sorteio, conforme previsão no Acórdão nº 723/2024 - Plenário do Tribunal de Contas da União.

7. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O agenciamento de hospedagens, passagens aéreas, traslados (Brasil e exterior) compreende a reserva, marcação, remarcação, desdobramento, substituição e/ou cancelamento de voos, traslados e hotéis escolhidos pela OVG, com documento de emissão oficial de confirmação do serviço e/ou bilhete eletrônico ao interessado, mediante requisição e a critério da OVG, no âmbito nacional e internacional.

7.2. A Contratada responsabiliza-se pela reserva, confirmação, emissão e envio dos bilhetes eletrônicos, atendendo às datas, horários e companhias/hotéis, estabelecidos por livre escolha desta Organização.

7.3. Prestar assessoria para definição de melhor roteiro, horários, frequência de voos (partidas e chegadas), tarifas promocionais à época de retirada do(s) bilhete(s) e desembarço de bagagens, bem como realizar o *check-in*, antecipadamente ao embarque.

7.4. A requisição deverá ser encaminhada à Contratada através de Formulário, com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência em relação ao horário de embarque ou *check-in*, salvo em

situações de emergência, assim consideradas pela OVG, quando a solicitação será feita à Contratada via e-mail em até 36 (trinta e seis) horas antes do voo.

7.5. A Contratante poderá solicitar alteração, cancelamento ou remarcação com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência em relação ao horário de embarque ou *check-in*, sem acréscimo ou prejuízo financeiro referente ao valor do serviço de agenciamento, desde que devidamente justificada, arcando a OVG com os eventuais custos referentes à alteração, cancelamento ou remarcação junto às empresas de aviação, traslado e hotelaria.

7.6. A Contratada terá um prazo de 48 (quarenta e oito) horas antes do horário de embarque ou *check-in* para o envio dos documentos de emissão oficial de confirmação do serviço e/ou bilhete eletrônico à Contratante.

7.7. A Contratada deverá oferecer datas e horários disponíveis de todas as companhias, sempre que solicitado, apresentando o valor da cotação de mercado do período solicitado e o prazo que a oferta estará mantida, sendo de responsabilidade desta Organização a escolha da opção mais adequada.

7.8. A contratada, preferencialmente, deverá oferecer passagens aéreas em classe econômica, em tarifa promocional mais vantajosa, disponível para o período desejado. A alteração de classe superior dar-se-á em casos excepcionais, devidamente autorizada pela Diretoria Geral e Diretoria Administrativa e Financeira, em que deverá ser considerado a duração da viagem, visando propiciar conforto e boa comodidade ao colaborador a serviço da Organização durante longos deslocamentos, cuja duração da viagem ultrapasse 3 horas ininterruptas.

7.9. Nos casos em que a CONTRATANTE necessitar de trocar determinado voo, quando o bilhete de passagem aérea já tiver sido emitido, a CONTRATADA obriga-se a remarcar ou emitir novo bilhete, conforme solicitação da CONTRATANTE, e reembolsar o valor pago na fatura subsequente, abatendo possíveis multas pelo cancelamento.

7.10. Para hospedagem, a Contratada deverá oferecer opções da rede hoteleira na cidade/região solicitada, em estabelecimento de três estrelas ou superior, apresentando o valor da diária de mercado e o prazo de duração da oferta, em apartamento(s) individual, duplo ou triplo, com café da manhã. Na falta dessas categorias na região de destino, o gestor deverá avaliar a questão para autorizar o serviço.

7.11. A contratada deverá desmarcar, cancelar ou transferir, dentro das disposições legais, as passagens/traslados/hospedagem que não atendam a solicitação previamente encaminhada por esta Organização, de acordo com objeto deste termo, arcando com os ônus existentes.

7.12. Quando solicitado, a Contratada deverá fornecer comprovante de viagem nos casos de extravio de comprovante de embarque, e ainda, disponibilizar relatórios gerenciais que possibilitem o maior controle sobre o fornecimento e utilização das passagens.

7.13. No caso de pagamento de taxa por excesso de bagagem, a despesa é de responsabilidade do passageiro no ato do embarque, não cabendo a Contratante ou a Contratada o pagamento ou ressarcimento.

7.14. Não serão aceitas cobranças de serviços de hotelaria referentes a frigobar, telefone, lavanderia, dentre outros que não somente a alimentação autorizada pela OVG.

7.15. Os serviços de agenciamento de viagens serão solicitados por meio de Requisição (esta poderá ser repassada via e-mail, sistema, solicitação na homepage da CONTRATADA, telefone, ou outro meio a combinar), sendo emitida pelo(a) Gestor(a) ou Fiscal do Contrato, ou outro servidor definido pela CONTRATANTE.

7.15.1. A partir do recebimento da solicitação da reserva e da autorização de emissão da passagem aérea, **a empresa deverá emitir de imediato as reservas e/ou emissão do bilhete eletrônico e encaminhamento ao Contratante, conforme valor autorizado por esta Organização.**

7.15.2. A Contratada deverá atender, no prazo máximo de 1 (um) dia, todas as solicitações de remarcações e cancelamentos, e, no mesmo prazo, deverá responder às dúvidas e aos questionamentos

que forem realizados pela unidade solicitante.

7.15.3. A solicitação para prestação do serviço de seguro-viagem internacional constará da mesma Requisição da Passagem Aérea Internacional.

7.15.3.1. A CONTRATADA deverá providenciar, no prazo de até 4 (quatro) horas contado da solicitação pelo Contratante, a cotação com, no mínimo, 3 (três) companhias seguradoras, para aprovação do custo e autorização para emissão da apólice do seguro de assistência médica por acidente ou enfermidade, incluindo despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

a) cobertura para morte acidental, considerando o evento com data caracterizada, súbito, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro; e

b) cobertura para invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

7.15.3.2. As coberturas oferecidas deverão observar, minimamente, os valores abaixo, ou o equivalente em dólar americano (viagens com destino diferente dos países da União Europeia), a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independentemente do destino da viagem:

a) assistência médica (despesas médico/hospitalares) por Acidente ou Enfermidade (por evento): mínimo de EUR 30.000,00;

b) assistência/despesas farmacêuticas (por evento): mínimo de EUR 150,00; e

c) assistência odontológica (por evento): mínimo de EUR 150,00.

7.15.3.3. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE a apólice de seguro no prazo de até 2 (duas) horas contado da autorização pela CONTRATANTE.

7.15.3.4. O seguro contratado deverá prever a possibilidade de cancelamento integral da apólice, desde que a solicitação de cancelamento ocorra antes do início do prazo de vigência do seguro.

8. DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS E DOS HORÁRIOS DE CONSULTORIAS DE RELACIONAMENTOS

8.1. **Em horário de expediente:** A contratada deverá manter consultor de relacionamento disponível em horário de expediente, das 08h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação de fácil utilização, para atendimento prioritário às demandas da OVG.

8.2. **Em plantão:** A contratada deverá disponibilizar consultor de relacionamento para atendimento em plantão 24 horas (inclusive aos finais de semanas e feriados). O atendimento poderá ser feito por celular ou qualquer outro meio de comunicação de fácil acesso, possibilitando a efetiva solução para eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços, o suporte a atendimentos emergenciais que extrapolem os dias/ horários determinados no atendimento normal (durante expediente), assim como a realização de alterações e/ou emissões de bilhetes pelos usuários.

8.2.1. A contratada deverá fornecer o número de telefone ou qualquer outro meio de comunicação de fácil utilização para atendimento no plantão.

8.3. A contratada deverá efetuar reservas e emissão de bilhetes, em caráter de urgência, quando solicitada pela CONTRATANTE, que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o bilhete ser colocado à disposição do viajante em tempo hábil para o embarque do passageiro.

8.3.1. Quando ocorrer das passagens e reversas serem solicitadas fora do horário de expediente, o prazo, a forma e o local de entrega deverão ser previamente combinados com o solicitante.

8.4. Os serviços de atendimento incluem prestar informação ao Contratante sobre as opções de roteiro, horários, tarifas, promoções, frequências de voos (partida/chegada), hospedagens, rede hoteleira, *transfer*/traslados e outras informações necessárias para a viagem do passageiro.

8.5. A CONTRATADA deverá prestar assessoramento, orientando e prestando esclarecimentos aos colaboradores responsáveis ou terceirizados pela execução dos serviços a serem prestados, definindo as melhores condições custo-benefício para realizar a viagem de acordo com o solicitado.

8.6. A Contratada deverá solucionar os problemas que venham a surgir, relacionados às reservas de passagens, tarifas de embarque e quaisquer outras logísticas de embarque em aeroportos no Brasil ou no exterior, bem como em relação às hospedagens e traslado.

9. DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após entrega dos produtos/serviços e emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido e atestado pelo Gestor indicado pela OVG.

9.2. O pagamento será efetuado, através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

9.2.1. A conta bancária deverá ser de titularidade da Contratada.

9.2.2. Deverá acompanhar as notas fiscais, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação.

9.3. Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à Contratada para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

9.4. Caso o recurso financeiro seja do Contrato de Gestão, deverá constar nas notas fiscais a seguinte anotação: **CONTRATO DE GESTÃO Nº. 001/2011-SEAD.**

9.5. As notas fiscais deverão destacar as retenções de impostos conforme os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.6. As empresas optantes do Simples Nacional deverão apresentar:

a) Em caso de desenquadramento, a empresa deve informar ao gestor do contrato antes da emissão da nota fiscal subsequente ao desenquadramento, para a correta retenção de impostos.

9.6.1. Comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6.2. A conferência da execução do serviço verificará o emprego dos itens que compõem a prestação do serviço.

9.7. O pagamento corresponderá aos serviços efetivamente executados, no valor exato da utilização, respeitando-se os limites impostos em contrato.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Cumprir e atender com presteza todas as exigências da fiscalização, especialmente aquelas relativas aos prazos de atendimento dos serviços solicitados.

10.2. Zelar pela boa e completa prestação dos serviços e facilitar a ampla ação da gestão e fiscalização do contrato.

- 10.3. Executar os serviços com esmero, por meio de profissionais idôneos e capacitados, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários venham a cometer no desempenho de suas funções.
- 10.4. O gestor do contrato poderá solicitar a substituição de profissionais da empresa contratada, caso julgar conveniente, em razão da manutenção da ordem e segurança, ou em função da insuficiência técnica.
- 10.5. Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações ou documentos da OVG de que venha a tomar conhecimento ou que lhe venham a ser confiados, não podendo divulgar, revelar ou reproduzir tais dados, informações ou documentos, sob qualquer pretexto.
- 10.6. Dar ciência ao gestor do contrato, imediatamente, via e-mail, sobre qualquer anormalidade que verificar, durante a execução dos serviços.
- 10.7. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, pontualmente, quando solicitado pelo gestor do contrato.
- 10.8. Arcar com eventuais prejuízos causados à OVG e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus profissionais, durante a execução dos serviços contratados.
- 10.9. Manter o efetivo de pessoal suficiente para execução do objeto contratado, inclusive em razão de férias, descanso semanal, licença, greve, desídia ou demissão.
- 10.10. Disponibilizar, periodicamente, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, a relação de hotéis os quais tenham parceria para possibilitar as melhores escolhas, com o objeivo de maiores descontos.
- 10.11. Encaminhar as cotações de voos ou de hotéis de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.
- 10.12. Submeter ao gestor do contrato documento, subscrito pelo responsável/preposto, informando as políticas tarifárias do emitente do bilhete ou do voucher referente a imposição de tarifas e/ou multas em virtude de eventuais serviços de alterações e cancelamentos.
- 10.13. Solicitar, imediatamente após a notificação remetida pelo CONTRATANTE, nos casos de eventuais cancelamentos, o devido reembolso do valor do bilhete ou voucher junto à companhia aérea ou o hotel.
- 10.14. Assumir responsabilidade pelos danos causados a OVG e a terceiros, quando comprovada culpa por atos e omissões de seus profissionais, verificados pelo uso indevido de materiais e equipamentos, bem como pela execução inadequada de seus procedimentos, devendo indenizar a parte prejudicada em prazo não superior a 05 (cinco) dias úteis da comprovação dos fatos.
- 10.15. Informar todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias assim como despesas com transporte distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.
- 10.16. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela OVG no que referir-se ao objeto, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.
- 10.17. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para a OVG, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações deste Termo.
- 10.18. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal responsável, qualquer motivo que impossibilite a entrega do objeto, nas condições pactuadas.
- 10.19. Refazer, sem custo para a OVG, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da contratada.
- 10.20. Obriga-se a executar, de acordo com os prazos e critérios determinados neste Termo de Referência, seguindo as descrições enviadas pela Contratante, todos os serviços de emissão de bilhetes de

passagens áreas, traslados e hospedagem solicitados.

10.21. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da Contratante, cumprindo todas as orientações, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

10.22. Durante a execução dos serviços, a Contratada deverá prestar informações sobre o andamento do mesmo, e, caso ocorra imprevistos, a Contratada deverá notificar imediatamente a Contratante e informar as devidas medidas que serão tomadas visando a solução do mesmo para a normalização da prestação do serviço a contento.

10.23. Responder perante a Contratante por qualquer ação que esta venha sofrer em decorrência da prestação de serviço, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo-a de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

10.24. A contratada deverá executar todos os procedimentos com vistas a garantir sempre a melhor tarifa do período, realizando a reserva sem compromisso de efetivação por meio eletrônico de reservas de passagens e hospedagens 24 (vinte e quatro) horas até a confirmação de emissão, a ser realizada pela Contratante, estando a partir deste ato sujeito a tarifas de remarcação, entre outras.

10.25. Fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, a comprovação dos valores vigentes das tarifas à data da emissão das passagens, por companhia aérea, assim como hospedagens, *transfer e traslados*;

10.26. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá dispor de meio de Tecnologia da Informação e equipamentos necessários.

10.27. Emitir os bilhetes por meio de requisição de passagem aérea solicitados pela Contratante, assim como a reserva de hotéis ou traslados.

10.28. Efetuar o endosso de passagem, respeitando o regulamento das companhias;

10.29. Entregar os bilhetes de passagens aéreas nacionais com antecedência de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas do horário de embarque/*check-in* e no mínimo 72 (setenta e duas) horas do horário de embarque/*check-in* para voos internacionais, diretamente ao requisitante.

10.30. Proceder, no momento do envio de bilhetes de passagem e/ou demais reservas à CONTRATANTE, à remessa do detalhamento, em língua portuguesa, das regras relativas às passagens ou hospedagem então emitidas, sobretudo em relação aos valores e/ou percentuais a serem eventualmente cobrados e/ou reembolsados em caso de alteração, cancelamento, *no-show* e demais eventualidades.

10.31. Manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as certidões ou comprovantes de regularidade jurídica, econômico-financeira, fiscal, previdenciária e trabalhista, exigidas por ocasião da habilitação no processo de aquisição.

10.32. Responsabilizar-se pelo cumprimento do objeto do Contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier direta ou indiretamente, causar ou provocar à Contratante e/ou à terceiros.

11. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. Dar conhecimento à contratada de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto.

11.2. Verificar se os produtos entregues pela contratada atendem todas as especificações contidas no Termo de Referência e Anexos.

11.3. Notificar à contratada, formalmente, caso os materiais estejam em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência e Anexos, para que essa proceda às correções necessárias.

11.4. A Contratante designará um Gestor de Contrato para fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da Contratada, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos neste Termo de Referência.

11.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por meio do Gestor do Contrato, exigindo seu fiel e total cumprimento.

11.6. Comunicar a Contratada toda e qualquer ocorrência relacionada a execução dos serviços.

11.7. Durante a vigência do contrato, a Contratante só poderá adquirir os serviços através de outra agência, que não a Contratada, se esta não puder ou não conseguir oferecer os serviços objetos deste termo, através de comunicação formal e com aviso prévio à Contratada sobre as opções encontradas com terceiros.

12. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. O Contrato terá início a partir da assinatura, com duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados por até 60 (sessenta) meses, mediante justificativa prévia e comprovação de vantajosidade econômica, no interesse exclusivo da OVG, conforme Regulamento de Compras próprio.

12.1.1. O contrato poderá ser reajustado no prazo de 12 (doze) meses a partir da data de sua celebração.

12.1.2. O índice de reajuste a ser adotado deverá ser o do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ou por outro indicador que venha substituí-lo.

13. DA GARANTIA

13.1. A contratada deverá fornecer garantia legal do objeto.

14. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. A empresa declarada "provisoriamente" vencedora da cotação ou o contratado poderá ser responsabilizado e apenado, conforme descrito no item 17 do Regulamento para Aquisições da OVG.

15. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

15.1. O procedimento de aquisição de bens, serviços, locações, importações e alienações é passível de impugnação por irregularidade, conforme previsto no item 8 do Regulamento para Aquisição da OVG. A solicitação de esclarecimento devem ser encaminhado via e-mail ao setor de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços até 48 (quarenta e oito) horas antes do encerramento do prazo para apresentação das propostas.

15.1.1. A Resposta à impugnação ou pedido de esclarecimento será encaminhado via e-mail ao interessado.

15.1.2. O fornecedor ou prestador de serviço que não concordar com o resultado da habilitação/inabilitação e/ou do julgamento das proposta terá o prazo de 02(dois) dias, contados a partir da comunicação da respectiva decisão para propositura do recurso.

15.1.3. Nos demais casos, o prazo recursal de 02 (dois) dias dar-se-à a partir da publicação do contrato.

15.1.4. Caso o recurso seja em desfavor de outrem, fica a outra parte intimada, a partir da comunicação do recurso, para apresentar contrarrazões em igual número de dias, sendo-lhe assegurada

vista imediata dos autos, mediante solicitação formulada por e-mail ao Setor de Aquisições da OVG.

15.2. O recurso será proposto por e-mail, disponibilizado e dirigido ao Setor de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços para proferir decisão, e, se necessário, será encaminhado ao departamento solicitante em que se tratando de questões técnicas e, em se tratando de questões jurídicas, à Assessoria Jurídica para emissão de parecer, sujeito à anuência da Diretoria Geral e Diretoria Administrativa e Financeira.

15.3. Os recursos deverão ser acompanhados, sob pena de não conhecimento, do contrato social da empresa participante ou documentos pessoais (RG e CPF) em se tratando de pessoa física, e, no caso de procurador, procuração com poderes específicos. Não será aceito documento apócrifo.

15.4. Os recursos serão recebidos sem efeito suspensivo, salvo quando, por sua relevância, a Diretoria Geral entender conveniente a suspensão do Processo.

16. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1. A gestão/fiscalização do Contrato ficará a cargo do gestor, designado pela Diretoria Geral, por meio de Ato Administrativo específico, conforme descrito no item 16 do Regulamento para Aquisições da OVG, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

16.2. No início da vigência do contrato, o gestor estabelecerá contato com a empresa contratada, visando dar conhecimento sobre as responsabilidades inerentes à prestação dos serviços contratados.

16.3. O gestor do contrato será responsável pelo processamento das faturas de serviços prestados, de acordo com as normas vigentes nesta Organização,

16.4. O gestor do contrato poderá propor à autoridade competente a suspensão total ou parcial do objeto contratado, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas penalidades à empresa contratada.

16.5. Compete ao gestor do contrato:

a) Comunicar as deficiências e/ou irregularidades constatadas, da seguinte forma:

a.1 - Verbais ou por e-mail, nos casos rotineiros ou de urgência;

a.2 - Por escrito, nos casos que exijam operações mais complexas, concedendo prazo para sanar a deficiência, via documento formal.

16.5.1. A omissão total ou parcial do gestor do contrato não eximirá a empresa contratada de sua plena responsabilidade pela execução, supervisão e controle dos serviços contratados, nas condições previstas neste Edital, no Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado.

17. DO SIGILO E DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018

17.1. A CONTRATANTE / CONTRATADA, além de guardarem sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha entrar em vigor sobre proteção de dados, sendo certo que se adaptará, inclusive, à Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

17.2. A CONTRATANTE e CONTRATADA se obrigam ao dever de confidencialidade e sigilo relativamente a toda a informação e/ou dados pessoais a que tenha acesso por virtude ou em consequência das relações profissionais, devendo assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas funções, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais tratados, se encontram eles próprios contratualmente obrigados ao sigilo profissional.

17.3. As partes se obrigam a realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torná-las identificáveis, utilizando-os de tais dados tão somente para os fins necessários à consecução do objeto do Contrato, ou nos limites do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

17.4. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se responsabilizam, única e exclusivamente, acerca da utilização dos dados obtidos por meio do contrato, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atendem contra a moral e os bons costumes.

17.5. A OVG não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pelo uso indevido por parte da CONTRATADA e/ou terceiros, com relação a dados armazenados em seus softwares e bancos de dados.

17.6. A CONTRATADA não poderá utilizar a informação e/ou os dados pessoais a que tenha acesso para fins distintos do seu fornecimento/prestação de serviços à OVG, não podendo, nomeadamente, transmiti-los a terceiros

17.7. A OVG NÃO IRÁ COMPARTILHAR NENHUM DADO DAS PESSOAS NATURAIS, SALVO AS HIPÓTESES EXPRESSAS DA LEI Nº 13.709/2018, QUE PERMITEM O COMPARTILHAMENTO SEM CONSENTIMENTO DO TITULAR.

17.8. O dever de sigilo e de confidencialidade e as restantes obrigações previstas no presente item, deverão permanecer em vigor mesmo após o término de vigência do contrato.

17.9. Eventuais violações externas que atinjam o sistema de proteção da OVG, serão comunicadas aos titulares, bem como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

17.10. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

17.10.1. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

17.10.2. Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

17.10.3. Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei; ou

17.10.4. Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

18. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

18.1. O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

18.2. O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra/serviços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18.3. É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

18.4. Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, sob pena de desclassificação.

18.5. As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

18.6. A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

18.7. Caso de rescisão contratual por descumprimento das obrigações pactuadas, a OVG poderá convocar o segundo colocado na ordem de classificação da cotação, caso o valor esteja dentro do “preço de referência” e entendendo ser vantajoso para a organização.

18.8. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, nos produtos e nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

18.9. Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS está subordinada.

18.10. A OVG poderá adotar por analogia, quando necessário, normas gerais de contratações disciplinadas por legislação pertinente.

18.11. O vencedor da cotação só será declarado após Despacho favorável da Gerência de Controle Interno, Parecer favorável da Assessoria Jurídica.

18.12. Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, por meio do telefone: 3201-9496.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA BEATRIZ MOREIRA MARTINS MOURA, Colaborador (a)**, em 13/04/2026, às 10:40, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIA RIBEIRO BUENO, Coordenador (a)**, em 13/04/2026, às 10:50, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **88938450** e o código CRC **C997AF6A**.

GERÊNCIA PROGRAMAÇÃO DE COMPRAS
AVENIDA T14 249, S/C - Bairro SETOR BUENO - GOIANIA - GO - CEP 74230-130



Referência: Processo nº 202600058000713



SEI 88938450