



Prefeitura de Goiânia
Agência de Regulação de Goiânia
Gerência de Apoio Administrativo e de Pessoal

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Prestação de serviços de agenciamento, gerenciamento e fornecimento de hospedagem em rede hoteleira nacional ou internacional, bem como todo e qualquer tarefa associada a esses procedimentos, para atender as necessidades da Agência de Regulação, abrangendo os serviços abaixo descritos e especificados. A disputa não envolve o valor máximo previsto para utilização conforme demanda, a concorrência refere-se somente à taxa de administração na prestação dos serviços solicitados.

1. DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO DO SERVIÇO

ITEM	NOME PADRONIZADO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	U/S	QUANTIDADE	Desconto Oferecido (%)
1	Agenciamento	Prestação de Serviços de Reserva de Hospedagem em rede hoteleira nacional ou internacional, com café da manhã, meia pensão ou pensão completa conforme solicitado, compreendendo a prestação direta de assessoria, cotações, reservas, alterações, cancelamentos, emissões de <i>vouchers</i> e eventuais reembolsos. Serviço de alteração e cancelamento de reserva de hotel (assessoria, cotação, alteração, reserva, emissão de voucher e reembolso).	Taxa de administração	1	15,98 %

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O agente público da Agência de Regulação de Goiânia que se deslocar, em razão de serviço, de estudo ou de representação, para qualquer parte do território nacional ou do exterior, fará jus a acomodação

no local de destino autorizado pela autoridade competente.

Os agentes públicos da Agência de Regulação de Goiânia por vezes necessitam locomoverem-se para outras cidades, estados e países, com o intuito de participar de cursos de aperfeiçoamento, seminários, congressos, fóruns, encontros, eventos técnicos científicos, reuniões de serviço, plenárias, visitas técnicas, fiscalizações na micro região estadual e serviços similares.

A escolha da alternativa de viagem deve ser feita levando-se em conta a maior economicidade para os cofres públicos, dentro dos meios de transporte disponíveis para cada caso e acomodação favorável a logística de deslocamentos.

Por isso é necessário a contratação de empresa de serviços de agenciamento total de hospedagem em rede hoteleira nacional ou internacional, bem como toda e qualquer tarefa associada a esses procedimentos, para atender as demandas da nossa agência.

O órgão solicita à empresa contratada pelos serviços de agenciamento de viagens as possíveis alternativas para a viagem devendo escolher a melhor alternativa dentre as apresentadas e solicita, então, a emissão das passagens.

3.DESCRICÃO AOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Objetivo:

Os serviços de gerenciamento de hospedagem nacional ou internacional, bem como toda e qualquer tarefa associada a esses procedimentos, para atender as demandas da Agência de Regulação de Goiânia - AR, com o valor máximo estimado para utilização de R\$: 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)

3.1.1. Reservar e fornecer hospedagem em rede hoteleira, conforme solicitado pelo Contratante;

3.1.2. Proceder a entrega dos “*voucher*” e/ou qualquer outro documento necessário à hospedagem no local a ser indicado pela Contratante com a antecedência mínima de 12h (doze horas) quando se tratar de viagem nacional e 24 h (vinte e quatro horas) para as internacionais ou colocá-los à disposição dos servidores nos meios eletrônicos disponibilizados;

3.1.3 Serviço de assistência direta com atendimento especial às autoridades da Contratante e de seus acompanhantes, como “*check-in*”, desembaraço de documentação;

3.1.4. Assessoramento para definição da melhor rota, dos horários de in/out, bem como informar as melhores tarifas promocionais, nacionais e internacionais vigentes à época da solicitação;

3.1.5. Atender, caso necessário, a emissão de voucher em caráter emergencial, devendo providenciar a entrega no local indicado pelo requisitante em tempo hábil para a hospedagem;

3.1.6. Em casos de extrema urgência, a licitante vencedora efetuará a reserva, encaminhando por meio de correio eletrônico à unidade requisitante o voucher, possibilitando o “*check-in*” no hotel;

3.1.7. No valor a ser pago pela contratante já deverá ter sido repassado o percentual de desconto oferecido pelo agente de viagem quando havido;

3.1.8. Efetuar o fornecimento do serviço solicitado, em acordo com as condições e prazos estipulados ou, em caso de impedimento, comunicar imediatamente da impossibilidade do pronto atendimento;

3.1.9. Ressarcir os valores eventualmente faturados a maior, corrigidos de eventual perda, quando houver;

- 3.1.10.** Fazer constar dos documentos de cobranças apresentados, o número do Termo de Contrato e a indicação da conta bancária da Contratada, na qual deverão ser efetuados os respectivos pagamentos;
- 3.1.11.** Emitir sempre que solicitado pela contratante, relação das faturas “em aberto” a serem pagas;
- 3.1.12.** Independente do desconto proposto, sempre que permitido pelos Órgãos competentes, deverá utilizar tarifas promocionais, repassando todo e qualquer valor de desconto decorrente de promoção ou outra negociação;
- 3.1.13.** Observar, rigorosamente, as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, ficando sob sua inteira responsabilidade quaisquer prejuízos causados por eventuais descumprimentos das normas;
- 3.1.14.** Fornecer por escrito informações e preços praticado além dos elementos solicitados pela unidade requisitante;
- 3.1.15.** Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela Contratante na execução do contrato;
- 3.1.16.** O preço a ser pago pela contratante compreenderá todos os custos necessários à execução dos serviços, objeto deste Pregão Eletrônico, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas necessárias a sua execução, de modo que nenhum outro valor seja devido pela contratante à licitante vencedora;
- 3.1.17.** A Contratada proporcionará atendimento com recursos humanos habilitados e equipamento adequado para resolver os casos excepcionais e urgentes fora do horário previsto neste Termo de Referência, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Neste caso a Contratante entrará em contato direto com o preposto da empresa contratada, o qual deverá estar sempre munido de aparelho celular.
- 3.1.18.** A prestadora de serviço deve ter centro de atendimento funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana e disponibilizar atendimento personalizado ao GOIANIAPREV, para atendimentos de solicitações de serviços a fim de facilitar o relacionamento
- OBS:** As solicitações e informações deverão ser requisitadas no horário de funcionamento da licitante vencedora, que deverá ser, no mínimo, de 08:00 às 19:00h (segunda a sexta), podendo ser efetuadas, inclusive, nos respectivos plantões.
- 3.1.19** A Contratada deverá disponibilizar canal direto de comunicação com a Contratante para solicitação dos serviços, permitindo maior agilidade e controle de todo o fluxo do processo;
- 3.1.20** Quanto aos serviços de indicação de reserva de hotel, se restringirá, quando solicitado pela Contratante, a indicação de opções de hospedagem, na região de destino, que melhor atendam os interesses da Contratante.
- 3.1.21** O preço a ser cobrado pela contratada, deverá estar de acordo com os praticados no mercado, inclusive em casos de tarifas promocionais (sazonalidades), nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores.

4. PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O período para a prestação do serviço será de 12 (doze) meses, podendo o contrato ser prorrogado conforme previsão da Lei nº 14.133.

4.1.1 No caso de serviços e fornecimentos contínuos, o contrato poderá ser prorrogado na forma dos artigos 107 e 106, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, e das demais normas aplicáveis.

4.1.2 O prazo para o início dos serviços será de 01 (um) dia corrido, contados a partir da assinatura do contrato.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

5.1. A Beneficiária do certame, durante a vigência do Contrato, obrigar-se-á a:

5.1.1. Reembolsar a contratante, os valores pagos referentes às hospedagens não utilizadas no todo ou em parte (no show ou imprevistos causados por terceiros);

5.1.2. Apresentar, quando solicitado, relatório referente aos serviços prestados que será enviado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à contratante, juntamente com os comprovantes de serviços para pagamento, objetivando o controle do desempenho dos serviços prestados pela Contratada;

5.1.3. Informar os preços praticados pelas e repassar todos os descontos de tarifas promocionais e bônus concedidos pelas empresas. O desconto concedido pela licitante vencedora deve ser somado e sobreposto aos descontos, bônus ou promoções eventualmente oferecidos ao mercado.

5.1.4. Ressarcir quaisquer danos ou prejuízos causados a contratante e/ou terceiros, provocados por ação ou omissão, ineficiência ou irregularidade cometidas por seus empregados, contratados, convenentes ou prepostos, envolvidos na execução do contrato.

5.1.5. Na hipótese de remarcação ou cancelamento, apresentar todos os documentos equivalentes, de modo a comprovar a existência de multa/taxas cobradas pelas empresas ou crédito a favor da contratante.

5.1.6. Substituir por sua conta e responsabilidade, os serviços recusados pelo Contratante, no prazo estabelecido pelo Contratante.

5.1.7. Executar fielmente o contrato, de acordo com as cláusulas avençadas;

5.1.8. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Termo de Referência, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

5.1.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do (órgão ou entidade), cujas obrigações deverá atender prontamente;

5.1.10. Manter preposto para representá-la quando da execução do contrato;

5.1.11. Arcar com os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como os tributos resultantes do cumprimento do contrato;

5.1.12. Manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto para tratar com o (órgão ou entidade), sobre assuntos relacionados à execução do contrato;

- 5.1.13.** Reservar, emitir, marcar, remarcar e cancelar hospedagens nacionais e internacionais, com fornecimento do referido voucher ao interessado por meio de posto de atendimento ou bilhete eletrônico, quando fora da Sede do (órgão ou entidade), no Brasil ou no exterior;
- 5.1.14.** Efetuar pesquisa por meio de sistema informatizado de pesquisa próprio, indicando obrigatoriamente o menor preço dentre os oferecidos, inclusive aqueles decorrentes de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis;
- 5.1.15.** Entregar voucher fora do horário de expediente, em local indicado pelo contratante;
- 5.1.16.** Solucionar os problemas que venham a surgir, relacionados com reservas;
- 5.1.17.** Fornecer, juntamente com o faturamento, os créditos não utilizados no período a que se refere o faturamento, efetuando, no mesmo, o respectivo abatimento;
- 5.1.18.** Reembolsar, pontualmente, a rede hoteleira, independentemente da vigência do contrato, não respondendo o (órgão ou entidade) solidária ou subsidiariamente por este reembolso, que é de inteira responsabilidade da contratada;
- 5.1.19.** Manter atualizada a relação das redes filiadas e com as quais mantenha convênio, informando periodicamente ao (órgão ou entidade) as inclusões e/ou exclusões;
- 5.1.20.** Dotar de infraestrutura adequada, pessoal qualificado, necessário e suficiente para a prestação dos serviços contratados, como também responsabilizar-se pela manutenção dos recursos nele alocados;
- 5.1.21.** Empregar, na execução dos serviços, profissionais capacitados, especializados no trato de tarifas.
- 5.1.22.** Substituir de imediato os empregados entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
- 5.1.23.** Capacitar seus empregados para as normas relativas à segurança e à prevenção de acidentes, bem como as normas internas do (órgão ou entidade);
- 5.1.24.** Arcar e responsabilizar-se, com as despesas diretas e indiretas, tais como: salários, transportes, alimentação, diárias, assistência médica, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados no desempenho dos serviços, ficando ainda o contratante isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;
- 5.1.25.** Comunicar de imediato ao (órgão ou entidade) toda e qualquer irregularidade observada em virtude da prestação de serviços, prestando os esclarecimentos que julgar necessários;
- 5.1.26.** Fornecer a qualquer momento, quando solicitado pelo contratante, que possui idoneidade creditícia; que se encontra em dia com suas obrigações contratuais e financeiras para reservas;
- 5.1.27.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do contratante;

5.1.28. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; e,

5.1.29. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços avançados, sem prévia e expressa anuência do contratante.

5.1.30. Emitir faturas e/ou notas fiscais distintas, uma contendo o valor do Serviço Contratado.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A empresa CONTRATADA será remunerada por taxa de serviço de agenciamento, que será a única remuneração devida à empresa pela prestação dos serviços.

6.2. A taxa de serviço de agenciamento terá o desconto fixo, que será aquele ofertado na proposta do vencedor do Pregão Eletrônico, e deverá ser aplicada quando emitido vouchers.

6.3. Para os fins deste Termo de Referência, considera-se:

6.3.1. Hospedagem em hotel: é um serviço comercial de acomodação temporária, oferecendo quartos privativos mobiliados e serviços estruturados como recepção 24h, limpeza diária (governança) e, frequentemente, café da manhã ou restaurante. Caracteriza-se pela cobrança de diárias e infraestrutura padronizada, focada em conforto para viajantes de lazer ou negócios.

6.4. Não haverá pagamento de taxa de serviço adicional à CONTRATADA:

6.4.1. Caso uma solicitação de emissão englobe mais de uma reserva, será considerada uma única transação e acarretará a cobrança de somente uma taxa de serviço;

5. O valor ofertado pela prestação do serviço deverá ser único, independentemente de se tratar de hospedagem nacional ou internacional.

6.6. No valor da taxa de serviço de agenciamento, deverão estar incluídos todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos (inclusive tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições parafiscais, transporte, seguro, insumos), além de quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto do termo contratual.

6.7. A remuneração total a ser paga à agência de viagens será apurada a partir da soma do valor ofertado pela prestação de serviço de Agenciamento de Viagens compreendendo os serviços de emissão, remarcação e cancelamento abrangidos no período faturado.

6.8. A CONTRATANTE pagará, ainda, à contratada o valor no período faturado.

Para fins de contratação os interessados devem estar em dia com os recolhimentos fiscais do Município, Estado e com a União, INSS, FGTS, CNDT apresentando a documentação solicitada para comprovação de quitação de todos os encargos, no momento oportuno.

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DO FORNECEDOR

7.1. Um ou mais atestado(s) e/ou declaração (ões) de capacidade técnica, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove aptidão para desempenho de atividade pertinente, equivalente ou superior em características e quantidades c o m o

objeto da licitação, demonstrando que a licitante executa ou executou contrato correspondente.

7.2. Serão aceitos o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

7.3. O (s) atestado (s) ou declaração (ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal e/ou secundária da licitante, especificada no contrato social devidamente registrado na juntacomercial competente ou no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

7.4. Certificado de registro concedido pelo Ministério do Turismo, conforme previsto no art. 22 da Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008, e ao artigo 18 do Decreto n. 7.381/2010, o mesmo deverá estar válido.

7.5. Declaração firmada por seu representante legal, sob as penas da lei, de que possui condições operacionais necessárias em conformidade com as políticas comerciais e financeiras de atender ao contrato firmado.

7.6 A licitante vencedora deverá garantir a qualidade dos serviços de agenciamento vigência do contratual.

8. VALORES PREVISTOS

8.1. Os valores da contratação devem obedecer os limites legais estabelecidos no Artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/2021

8.2. Os valores dos serviços não será superiores a R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)

8.3. Valor reservado na dotação orçamentária: 6801.04.125.0062.2101.33903900.106.626

9. PRAZO PARA O PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo fiscal de contrato previamente designado.

Reiteramos que, caso o contratado faça negociação de pagamento diferente com a rede hoteleira, isso não altera nosso prazo de pagamento, devendo se adequar sob pena penalização contratual.

Elaborado por:

DEUSMARKSON CARVALHO E SILVA
Gerente de Apoio Administrativo e Pessoal

De acordo:

BEATRIZ REGINA COELHO DE SOUZA
Diretora Administrativa

Autorizo:

HUDSON RODRIGUES DE NOVAIS
Presidente

Goiânia, 18 de agosto de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Deusmarkson Carvalho E Silva, Gerente de Apoio Administrativo**, em 24/04/2026, às 12:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Beatriz Regina Coelho de Souza, Diretora Administrativa**, em 24/04/2026, às 14:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Hudson Rodrigues de Novais, Presidente da Agência de Regulação de Goiânia**, em 24/04/2026, às 15:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.goiania.go.gov.br/sei> informando o código verificador **10003906** e o código CRC **02F44E6D**.

Avenida do Cerrado, 999, Bloco C, 2º andar - 3524-6324
- Bairro Park Lozandes
CEP 74884-900 Goiânia-GO

Referência: Processo Nº 26.23.000000184-4

SEI Nº 10003906v1