



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço de operadora para os roteiros internacionais realizados pelo Sesc em Minas.

2. OBJETIVO

Os serviços permitirão a ampliação do portfólio de destinos ofertados pelo Sesc em Minas, pois viabilizam a contratação de meios de hospedagem e serviços de mercado para os roteiros internacionais realizados pelo Sesc em Minas.

3. JUSTIFICATIVA

O Sesc desenvolve o Programa de Turismo Social. Essa atividade se caracteriza por ações que promovem estratégias inclusivas e educativas, priorizando o acesso do cliente de menor renda a passeios, viagens, hospedagens e lazer, com ênfase no conhecimento histórico, cultural, social e ambiental dos atrativos turísticos, conscientizando para a preservação e a valorização do patrimônio cultural e natural do meio visitado. O turismo social é solidário, sustentável e socialmente responsável, pressupõe um turismo com conteúdo e sentido, e o seu objetivo não é o consumo. Entende-se que o lazer é direito indispensável para o crescimento e desenvolvimento humano e social, por isso uma das finalidades do Sesc é oferecer atividades para o tempo livre dos trabalhadores.

A área de turismo social do Sesc em Minas planeja e opera excursões rodoviárias, aéreas, nacionais e internacionais, receptivos e passeios, sendo estas atividades caracterizadas por reunir serviços turísticos em um único produto e proporcionar aos clientes uma experiência completa em destinos.

O Sesc em Minas segue regulamento próprio, pautado nos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Assim se faz necessária a contratação de uma operadora que permita a regularização de serviços como hospedagem e alimentação de mercado para a realização das excursões internacionais promovidas pelo Sesc em Minas.

Entende-se por agência de Turismo a empresa que tenha por objeto, exclusivamente, a prestação das atividades de turismo definidas pela Lei Nº 12.974, de 15 de maio de 2014. A Agência de Viagens e Turismo poderá utilizar-se da denominação de Operadora Turística. São empresas que prestam serviço

ao turista visitante não residente no destino e detêm estrutura de bens e serviços para esse atendimento. Entre os principais serviços de apoio ao turista estão: recepção em aeroportos e rodoviárias, transporte até o meio de hospedagem e atrativos, comercialização dos meios de hospedagem, passeios guiados aos atrativos dos destinos, serviços de guias e condutores locais, comercialização de ingressos, comercialização de serviços de alimentação, agenciamento de viagens e oferta de produtos turísticos diferenciados.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1.** As viagens possuem como ponto de partida e de chegada a cidades da região sudeste;
- 4.2.** O Sesc já possui convênio para realizar roteiros em internacionais para a Europa. Assim esse edital não contempla esse destino.
- 4.3.** O descritivo dos serviços será detalhado ao prestador no momento da solicitação por meio do formulário de Solicitação de Serviços de Receptivo (Anexo I)
- 4.4.** Os serviços podem compreender: passeio, hospedagem, transporte, taxas, ingressos, guias ou condutores, serviços de alimentação e outros conforme demanda do Sesc em Minas.
- 4.5.** Os serviços deverão ser prestados sempre que necessários para atendimento a programação da área de Turismo Social do Sesc em Minas.
- 4.6.** Para cada demanda a empresa deverá passar três orçamentos para o Sesc, em até 30 (trinta) dias corridos após envio do e-mail pelo Sesc em Minas. Os orçamentos devem conter a descrição detalhada dos serviços, assim como todas as condições estipuladas pelo fornecedor, como prazos, condições de execução do serviço, formas de pagamento capacidade máxima, horários, endereços e todas as informações necessárias para prestação do serviço. Caso não seja possível apresentar três orçamentos, por indisponibilidade, apresentar negativas das empresas.
- 4.7.** Os orçamentos devem ser apresentados em dólar.
- 4.8.** O Sesc em Minas realiza a pré-reserva dos serviços e formata os roteiros que são disponibilizados para comercialização. A confirmação da utilização dos serviços, assim como o número de participantes que utilizarão os serviços é feita após o período de comercialização, feito em até no máximo 30 dias antes da saída do grupo. Assim a agência deverá se atentar para negociar os melhores prazos para o Sesc em Minas;
- 4.9.** Devem ser consideradas acomodações em apartamento single, duplo e triplo quando houver hospedagem.
- 4.10.** A contratada deverá manter os valores dos pacotes permanentemente atualizados, oferecendo, ao Sesc em Minas, os preços promocionais dos hotéis e demais fornecedores bem como quaisquer

outras vantagens ofertadas pelos mesmos, de acordo com as condições de comercialização vigentes no mercado.

4.11. A Contratada será a responsável por levantar potenciais fornecedores e realizar orçamentos para envio ao Sesc em Minas;

4.12. A Contratada deverá sugerir roteiros, passeios e atrativos a serem visitados nos destinos;

4.13. A Contratada deverá repassar aos hotéis, restaurante, pontos turísticos e guias locais os valores pagos pelo Sesc em Minas, decorrentes da prestação dos serviços pelos mesmos;

4.14. Quando o fornecedor exigir pagamento de adiantamentos para confirmação de serviços a contratada deverá solicitar a autorização do Sesc em Minas antes de efetuar os repasses dos valores. A empresa deve priorizar negociações com pagamentos após prestação de serviço e quando não for possível, próximo da data de saída da viagem. Pagamentos de adiantamentos para confirmação de reservas com muita antecedência inviabilizam a realização da atividade;

4.15. A Contratada deverá providenciar o agendamento de todos os locais indicados no roteiro para visita.

4.16. A Contratada deverá negociar cortesia para o guia de turismo em todos os serviços ofertados.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. A vigência do contrato será de 12 meses contados da assinatura do mesmo, com possibilidade de prorrogação conforme disposto na Resolução nº 1252/2012.

6. DA FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1. Somente serão pagos os serviços efetivamente realizados.

6.2. Para fins de recebimento dos valores devidos, a contratada deverá apresentar a respectiva nota fiscal dos serviços prestados.

6.3. A Contratada deverá emitir uma Nota Fiscal após cada roteiro realizado com o valor total da operação, contemplando o valor do serviço e da taxa da empresa

6.4. Desde que permitido pela legislação vigente no município do prestador de serviço, o preço cobrado pelos fornecedores poderá ser deduzido na nota fiscal, mediante apresentação de comprovante de pagamento

6.5. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias consecutivos após o recebimento da nota fiscal, desde que não sejam apuradas quaisquer incorreções passíveis de devolução do documento fiscal.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

6.6. Caso a Nota Fiscal apresente alguma incorreção, a mesma será devolvida e o prazo de pagamento será prorrogado por igual prazo, contado da reapresentação, sem qualquer ônus para o Sesc em Minas.

6.7. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

7. REAJUSTE

7.1. O valor percentual relativo à Taxa de Administração será fixo e irreajustável, durante a vigência do contrato e suas possíveis prorrogações.

8. PENALIDADES

8.1. As penalidades poderão ser aplicadas de forma independente, cumulativa e alternativa: Advertência, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de contratar por até 2 anos.

8.2. Deverá ser penalizada a empresa que:

8.2.1. Atuar com negligência, imprudência ou imperícia na prestação dos serviços, a gravidade da infração será apurada em processo administrativo;

8.2.2. Não comparecer ou atrasar na apresentação ao grupo sem justificativa;

8.2.3. Praticar assédio aos passageiros, demais fornecedores ou funcionários do Sesc em Minas;

8.2.4. Praticar violência física ou verbal;

8.2.5. Recolher valores dos passageiros, a título de gorjetas;

8.2.6. Induzir os passageiros para realização de visitas a determinado(s) local(is) ou promoção de outras atividades não autorizadas pelo Sesc em Minas, com o intuito de recebimento de comissões e/ou outras vantagens, ou por motivo de interesse próprio, bem como permitir que guias locais exerçam a mesma prática.

8.2.7. Não atender aos comportamentos esperados de segurança e higiene.

9. PROPOSTA DE PREÇOS

9.1. Será contratado o fornecedor que ofertar a menor taxa de administração;

9.2. A proposta deverá conter a indicação do percentual que incidirá sobre o valor dos serviços que serão prestados ao Sesc em Minas, a título de taxa de administração;

9.3. O percentual acima deverá conter, no máximo, duas casas após a vírgula;

9.4. A taxa de administração será a única remuneração devida para a empresa pela prestação de serviço, que será o percentual fixo que irá incidir sobre o valor das contratações, e deverá cobrir os



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

custos operacionais, insumos, impostos, tributos e outros necessários para a prestação dos serviços, dessa forma a empresa não poderá apresentar taxa de 0%.

9.5. A empresa **NÃO** poderá receber comissionamento de outros fornecedores

10.CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1. O critério de julgamento corresponderá à menor taxa de administração em porcentagem.

11.VALOR DO CONTRATO

11.1. A estimativa anual de gastos com os serviços descritos neste termo é da ordem de R\$ 440.000,00 (quatrocentos e quarenta mil reais), sendo certo que o CONTRATANTE se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade dos recursos previstos, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

11.2. O valor final será a soma dos serviços demandados acrescidos da taxa de administração.

12. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A demanda só poderá ser feita pela área de Turismo Social ou unidades do Sesc em Minas, através de e-mail ou sistema específico, contendo todas as informações da viagem;

12.2. O número final de participantes será confirmado antes da realização dos serviços.

12.3. A operadora deverá:

12.3.1. Ser pontual no horário de apresentação.

12.3.2. Cumprir toda a programação descrita em roteiro.

12.3.3. Realizar substituições nas programações mediante situações adversas ou de indisponibilidade dos serviços previstos no roteiro.

12.4. A operadora não poderá:

12.4.1. Comercializar produtos e serviços para os clientes e nem permitir a entrada de terceiros no ônibus;

12.4.2. Divulgar excursões/viagens promovidas por outras empresas.

12.4.3. Cobrar comissão como condição para levar os clientes a determinados estabelecimentos comerciais ou na intermediação de serviços opcionais.

12.5. O Sesc em Minas fornecerá à Contratada a lista de passageiros para realização da viagem. É expressamente proibida utilização das informações dos passageiros para outros fins. Nestes casos, a

empresa Contratada, responderá pelas ações legais cabíveis. Todas as informações sobre os passageiros do Sesc em Minas são sigilosas.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1. Certificado de Cadastro no Ministério do Turismo - CADASTUR vigente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação.

13.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente. Será exigido atestado de capacidade técnica comprovando experiência na prestação de serviços de agenciamento de viagens internacionais e turismo ou como operadora de turismo. A empresa deverá ter fornecido serviços combinados (exemplo: hospedagem, alimentação e transporte), resultando em um pacote turístico. O atestado deve ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

14. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

14.1. Apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

15. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

15.1. Cumprir os prazos descritos neste Termo de Referência;

15.2. Disponibilizar todos os serviços descritos no roteiro;

15.3. Repassar aos pontos turísticos, hotéis, restaurantes e guias locais os valores pagos pelo Sesc em Minas, decorrentes da prestação dos serviços pelos mesmos;

15.4. Providenciar o agendamento junto aos locais indicados no roteiro para visita;

15.5. Ofertar água como serviço de bordo, quando houver transporte;

15.6. Ofertar transporte em veículos com no máximo 10 (dez) anos de uso;

15.7. Estar disponível para iniciar a prestação dos serviços nas datas e horários acordados;

15.8. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio desta contratação;

15.9. Efetuar o pagamento dos prestadores de serviços envolvidos, nos respectivos prazos acordados por estes e conforme os valores contratados, ficando estabelecido que o Sesc em Minas não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento;



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

15.10. Dar conhecimento à Contratante das alterações decorrentes de eventuais substituições, exclusões ou inclusões de serviços, caberá à Contratada arcar com custos resultantes dessas alterações;

15.11. Efetuar o recolhimento dos impostos devidos conforme legislação vigente.

15.12. Substituir, a qualquer tempo, qualquer profissional que o Sesc em Minas entender inadequado para o atendimento das suas necessidades, mediante solicitação devidamente justificada.

15.13. Oferecer atendimento de plantão via telefone/e-mail, 24 horas, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, para possíveis necessidades de atendimentos de urgência.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Colocar à disposição da Contratada todas as informações necessárias à execução dos serviços;

16.2. Promover a fiscalização da prestação dos serviços, com vistas ao seu perfeito cumprimento.

16.3. Efetuar o pagamento dos serviços realizados pela Contratada de acordo com as condições estabelecidas neste termo.

17. RESCISÃO DO CONTRATO

17.1. O Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na Minuta Contratual.

18. FISCALIZAÇÃO

18.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc em Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.

18.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas.

19. GESTOR DO CONTRATO

19.1. Gerência de Turismo Social e Hospitalidade.