

## **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

**Ref.: Edital de Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº. 0157/2021 – Processo nº 02527/21**

### **1. OBJETO**

Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de receptivo turístico em todo o território nacional (Brasil).

### **2. OBJETIVO**

Os serviços de receptivo permitem a ampliação do portfólio de destinos ofertados pelo Sesc em Minas, pois viabilizam a contratação de meios de hospedagem e serviços de mercado.

### **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. O Turismo Social 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, receptivos e passeios, sendo estas atividades caracterizadas por reunir serviços turísticos em um único produto e proporcionar aos clientes uma experiência completa em destinos, baseando-se nas premissas da atividade e nas diretrizes do Departamento Regional de Minas Gerais – DRMG e do Departamento Nacional - DN.

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 agência de receptivo que permita a regularização de serviços como hospedagem e alimentação de mercado para a realização das excursões e passeios promovidos 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. Assim os receptivos são responsáveis por prestar serviços no local onde se encontram, atendendo às necessidades e expectativas do público.

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1.** O descritivo dos serviços será detalhado ao prestador no momento da solicitação por meio do formulário de Solicitação de Serviços de Receptivo (Anexo II)
- 4.2.** Os serviços podem compreender: passeio, hospedagem, transporte, taxas, ingressos, guia ou condutores, serviços de alimentação e outros conforme demanda do Sesc em Minas.
- 4.3.** Os serviços deverão ser prestados sempre que necessários para atendimento a programação da área de Turismo Social do Sesc em Minas.
- 4.4.** Para cada demanda a agência deverá passar três orçamentos para o Sesc de cada serviço, em até 5 (cinco) dias úteis 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
- 4.5.** 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, feita em até no máximo 20 dias antes da saída do grupo. Assim a agência deverá se atentar para negociar os melhores prazos para o Sesc em Minas;
- 4.6.** Devem ser consideradas acomodações em apartamento single, duplo e triplo quando houver hospedagem.
- 4.7.** A contratada deverá negociar cortesia para o guia de turismo e dois motoristas em todos os serviços ofertados.

- 4.8.** 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.
- 4.9.** A Contratada será a responsável por levantar potenciais fornecedores e realizar orçamentos para envio ao Sesc em Minas;
- 4.10.** A Contratada poderá sugerir roteiros, passeios e atrativos a serem visitados nos destinos;
- 4.11.** 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;
- 4.12.** 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;
- 4.13.** A Contratada deverá providenciar o agendamento junto aos locais indicados no roteiro para visitação.
- 4.14.** Os serviços serão confirmados com antecedência mínima de vinte dias. Cancelamentos até a data mencionada ocorrerão sem ônus para o Sesc em Minas.
- 4.15.** Eventualmente poderão ocorrer demandas fora do prazo estipulado, de acordo com a disponibilidade de atendimento da empresa.

## **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.
- 6.5.** O pagamento será efetuado de acordo com a data de emissão da nota fiscal, seguindo os seguintes critérios após o atesto da nota fiscal.

- 6.6.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente.
- 6.7.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.
- 6.8.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.
- 6.9.** 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.
- 6.10.** 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.
- 6.11.** Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da Contratada.

## **7. REAJUSTE**

- 7.1.** O valor percentual relativo à Taxa de Administração será fixo e irrevogável, 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 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. VALOR DO CONTRATO**

- 10.1.** A estimativa anual de gastos com os serviços descritos neste termo é da ordem de R\$ 1.061.724,64 (um milhão sessenta e um mil setecentos e vinte quatro reais e sessenta e quatro centavos), 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.
- 10.2.** O valor final será a soma dos serviços demandados acrescidos da taxa de serviço.

## **11. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 11.1.** 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 excursão ou passeio;
- 11.2.** O número final de participantes será confirmado antes da realização dos serviços.
- 11.3.** A agência deverá:
  - 11.3.1.** Ser pontual no horário de apresentação.
  - 11.3.2.** Cumprir toda a programação descrita em roteiro.
  - 11.3.3.** Realizar substituições nas programações mediante situações adversas ou de indisponibilidade dos serviços previstos no roteiro.
- 11.4.** A agência não poderá:
  - 11.4.1.** Comercializar produtos e serviços para os clientes e nem permitir a entrada de terceiros no ônibus;

**11.4.2.** Divulgar excursões/viagens promovidas por outras empresas.

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

**11.5.** 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.

## **12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

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

## **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 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. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA**

**14.1.** Cumprir os prazos descritos neste Termo de Referência;

**14.2.** Disponibilizar todos os serviços descritos no roteiro;

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

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

**14.5.** Ofertar água como serviço de bordo, quando houver transporte.

**14.6.** Ofertar transporte em veículos com no máximo 06 (seis) anos de uso;

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

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



**14.9.** 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;

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

**14.11.** Efetuar o recolhimento dos impostos devidos conforme legislação vigente.

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

**14.13.** 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.

## **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

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

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

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

## **16. RESCISÃO DO CONTRATO**

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

## **17. FISCALIZAÇÃO**

**17.1.** 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.

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

## **18. GESTOR DO CONTRATO**

**18.1.** Gerência de Turismo Social e Hospitalidade.