

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA CAPACITAÇÃO - EFICIÊNCIA, SEGURANÇA E QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE HOTELARIA SESC CALDAS NOVAS E POUSADA SESC PIRENÓPOLIS

#### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para capacitação sobre Eficiência, Segurança e Qualidade nos Serviços de Hotelaria, destinada aos colaboradores das áreas de Governança, Serviços Gerais e Recepção, do Sesc Caldas Novas e Pousada Sesc Pirenópolis.

#### 2. JUSTIFICATIVA

Ainda que os procedimentos adotados pelos setores de Governança, Recepção e Serviços Gerais sejam aplicados diária e cotidianamente, observa-se uma perda sutil e gradativa do padrão estabelecido, por diversos fatores. Destacam-se, a baixa qualificação do mercado, a ausência de motivação e identificação com o trabalho e, conseqüentemente, o *turnover* que contribui diretamente para que as unidades sempre tenham novos membros com necessidades de aprimoramento de técnicas para o alcance da excelência na entrega dos serviços e unicidade nas práticas.

A manutenção da qualidade na atuação dos funcionários, torna-se, portanto, de extrema relevância à eficiência pretendida nos processos, à otimização do tempo das equipes, à diminuição de riscos, à economia de recursos e à satisfação dos clientes da entidade – com reflexos na sustentabilidade financeira da instituição.

#### 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNID.	CARGA HORÁRIA TOTAL	LOCAIS
01	CONTRATAÇÃO DE TREINAMENTO (VIRTUAL: ONLINE E GRAVADO) EM EFICIÊNCIA, SEGURANÇA E QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE HOTELEIRA	01	Serv.	24 horas totais	Sesc Caldas Novas e pousada Sesc Pirenópolis

#### 4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. Observadas as demais condições deste Termo de Referência, o julgamento deste processo será feito pelo critério de menor preço por item.

#### 5. CRITÉRIO DE DESEMPATE

5.1. Como critério de desempate, será assegurada preferência, sucessivamente:

- a) Empresas locais (Goiás)
- b) Empresa mais antiga (registro)

## **6. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

**6.1.** A confirmação de datas, horários e local para realização da prestação de serviço deverão ocorrer entre a contratada e contratante, em até 24 horas, após a assinatura do contrato ou documento equivalente.

**6.2.** O curso será ministrado para 94 (noventa e quatro) participantes, funcionários efetivos do Sesc Goiás.

**6.3.** A capacitação deverá ter a duração de 8 (oito) horas e ser desenvolvida para 3 (três) turmas distintas, (dando um total de 24hs de curso), de forma alternada, com transmissão para as unidades solicitantes (Sesc Caldas Novas e Pousada Sesc Pirenópolis) simultaneamente (online) e conforme a jornada das equipes nas unidades, com replicação do mesmo conteúdo para todas.

**6.4.** Deverá ser desenvolvida no formato virtual – com transmissão ao vivo que permita a interação entre participantes e consultor(a).

**6.5.** As aulas deverão ser gravadas e disponibilizadas para uso posterior, pelo Sesc Goiás. Em cada turma deverá haver a atuação de facilitadores junto aos participantes.

**6.6.** Deverão ser abordados conteúdos relacionados aos temas eficiência, segurança e qualidade, na perspectiva conceitual, aplicada à hotelaria, itens no Conteúdo Programático:

**a) Eficiência:**

- ✓ A importância da aplicação de práticas/técnicas adequadas à rotina dos setores da hotelaria para o ganho de produtividade, rendimento e minimização de erros.

**b) Segurança:**

- ✓ Procedimentos operacionais padronizados como meio de garantia da segurança para funcionários e hóspedes.
- ✓ Medidas de biossegurança levadas à sério (antes, durante e depois da pandemia).

**c) Qualidade:**

- ✓ A excelência no atendimento hoteleiro – o que fazer e quais os impactos na experiência do cliente e na realimentação do fluxo de ocupação do meio de hospedagem.

**6.7.** A exposição oral dos conteúdos, bem como a exposição de todos os materiais utilizados no decorrer do curso, deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

**6.8.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## **7. LOCAL DE FATURAMENTO**

### **7.1. SESC – SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO**

CNPJ: 03.671.444/0001-47. Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO. CEP: 74.030-090.

## **8. EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO**

**8.1** A empresa vencedora deverá apresentar:

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ.
- b)** Prova de inscrição no Cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c)** Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange inclusive as contribuições sociais;
- d)** Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda estadual;
- e)** Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda municipal;
- f)** Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos instituídos por lei; (exceto para Microempreendedor Individual-MEI).
- g)** Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto deste Termo de Referência, mediante apresentação de pelo menos 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com no mínimo os seguintes itens:
  - i.** Nome do curso realizado;
  - ii.** Descrição resumida do conteúdo;
  - iii.** Quantidade de treinamentos;
  - iv.** Carga Horária realizada;
  - v.** Declaração de que o serviço foi realizado de forma satisfatória;
  - vi.** Contato (nome, endereço, telefone) do responsável pela área de treinamento da empresa ou organização emissora do atestado.

## **9. DAS DILIGÊNCIAS**

**9.1.** É facultada à Seção de Compras, em qualquer fase do procedimento da Dispensa de licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, julgadas convenientes, visando à consecução dos objetivos pretendidos.

## **10. OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES**

### **10.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**10.1.1.** Ministrará o curso de acordo com as condições estipuladas neste Termo de Referência.

**10.1.2.** A empresa deverá demonstrar, no ato da assinatura do contrato ou documento equivalente, que o curso será ministrado por profissional legalmente habilitado:

- a)** Comprovação documental que o colaborador faz parte do quadro de colaboradores da contratada, através do Contrato de Trabalho deste colaborador com a contratada.

**10.1.3.** Caberá à contratada o fornecimento dos materiais didáticos e materiais de apoio de uso dos participantes e demais itens que julgar necessário para a execução do serviço via email em até 24 (vinte e quatro) horas antes do início do curso.

**10.1.4.** Despesas decorrentes do ambiente de trabalho e acesso à internet do instrutor serão de responsabilidade da contratada.

**10.1.5.** Responder perante a contratante por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação do serviço, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, incluindo casos que envolvam ações judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade e/ou responsabilidade.

**10.1.6.** Comprometer-se a executar os serviços de acordo com as condições, especificações e critérios estabelecidos conforme tópico 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e 6. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO, devendo estar incluso todos os custos diretos e indiretos, inclusive tributos, descontos incondicionais, despesas com mão de obra, com impostos, seguros, taxas e encargos sociais.

**10.1.7.** Assumir integralmente a responsabilidade por possíveis danos que possa vir a causar ao Sesc Goiás ou a terceiros, por si ou por seus representantes, desde que comprovados, na execução dos serviços contratados, isentando desde já o contratante de todas e quaisquer reclamações que possam surgir em decorrência dos mesmos.

**10.1.8.** Obedecer às normas e rotinas do Sesc Goiás, em especial às que disserem respeito à integridade dos dados bem como guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza sobre os quais venham tomar conhecimento, respondendo, por força da lei civil e criminalmente por sua indevida e/ou incorreta ou descuidada utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que venham causar.

**10.1.9.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à contratante.

**10.1.10.** Executar os serviços por meio de pessoas idôneas e capacitadas profissionalmente, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, prepostos ou mandatários, no desempenho de suas funções.

**10.1.11.** Em nenhuma hipótese a contratada poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe especificado neste Termo de Referência.

**10.1.12.** A contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas por meio deste Termo de Referência, podendo sofrer penalidades cabíveis previstas em contrato ou documento equivalente em caso de não cumprimento do estabelecido.

**10.1.13.** Atender prontamente a quaisquer exigências do Sesc, inerentes ao objeto do presente Termo de Referência;

**10.1.1.** Certificado Digital, com método de autenticação (obrigatório), enviado por e-mail ao Sesc Goiás. A contratada deverá emitir o certificado em até 15 (quinze) dias úteis após o encerramento do curso, podendo ser impresso ou virtual.

## **10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**10.2.1.** O pagamento será efetuado à contratada no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, após a apresentação da nota fiscal, devidamente atestada pelo fiscal.

**10.2.2.** Caberá ao Sesc Goiás exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela contratada, de acordo com este Termo de Referência e demais normas da entidade.

**10.2.3.** Proporcionar todas as condições para que a contratada possa desempenhar seus serviços bem como fornecer subsídios e informações adequadas para a correta realização do objeto contratado.

**10.2.4.** Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços e exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada;

**10.2.5.** Notificar a contratada, por escrito, por quaisquer falhas, erros, imperfeições ou irregularidades que encontrar nos materiais fornecidos, bem como, exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela contratada.

**10.2.6.** Rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação deste termo e da proposta de preços da contratada.

**10.2.7.** Todo o material didático, equipamentos e insumos que serão utilizados pelos funcionários na capacitação, deverá ser fornecido pelo Sesc Goiás, bem como a realização do controle de participação e facilitação nas turmas (Equipamentos audiovisuais para transmissão, Instrumentos de controle, Coffe-breake).

**10.2.8.** As seguintes ferramentas, necessárias para a realização do treinamento, serão fornecidas pela contratante: Tela de projeção, Notebook, Projetor Multimídia, microfone e caixa de som, nos locais de prestação do serviço (Sesc Caldas Novas e Pousada Sesc Pirenópolis).

## **11. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**11.1.** A contratada não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

## **12. DA PROPOSTA**

**12.1.** A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado e datada, obedecendo ao edital e/ou especificação técnica e seus anexos;

**12.2.** Preço unitário por item e valores totais, indicados em moeda corrente nacional (com apenas duas casas decimais após a vírgula), sendo preços fixos e irrevogáveis, incluindo todos e quaisquer impostos incidentes, descontos, frete, mão de obra, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e parafiscais, que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, da entrega do objeto da presente licitação;

**12.3.** Razão Social completa da licitante e CNPJ, os quais deverão ser os mesmos constantes da documentação;

**12.4.** Valor total que será expresso em real e por extenso,

**12.5.** O prazo de validade da proposta, não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias;

**12.6.** Na omissão de qualquer uma das exigências desta solicitação, será considerado o aceite a todas condições estabelecidas neste Termo de Referência, não podendo ser alegado desconhecimento do mesmo;

## **13. DAS PENALIDADES**

**13.1.** Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, a licitante estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

**13.1.1.** Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

**a)** Advertência;

**b)** Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao material ou serviço objeto desta licitação; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos.

**13.1.2.** Por inexecução total do objeto desta licitação:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos.

**13.2.** As multas estabelecidas neste item são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da empresa adjudicada.

**13.3.** Quando não pagos em dinheiro pela empresa adjudicada, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pelo Sesc Goiás, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

**13.4.** Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao produto que deixou de ser entregue / serviço que deixou de ser executado.

**13.5.** Caso haja a recusa injustificada em assinar o Contrato no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data da convocação, a empresa estará sujeita a penalidade prevista no subitem 13.1.2, alínea “c” e dará ao Sesc Goiás o direito de homologar e adjudicar esta licitação aos licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

**13.6.** O prazo de convocação para assinatura do contrato, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela empresa, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Sesc Goiás.

**13.7.** Em caso de reincidência por atraso injustificado será a empresa penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc nº. 1.252/2012.

## **14. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO**

### **14.1 SESC CALDAS NOVAS**

**Fiscal:** Hellen G. da Silveira

Chefe do Setor de Hospitalidade      Matrícula:  
9908 CPF: 046.491.971-12

**Suplente:** Thais Garcia da Silva

Assistente Administrativo III  
Matrícula: 8561 CPF: 054.903.631-85

### **14.2 Pousada SESC Pirenópolis**

**Fiscal:** Hiara da Silva Modesto Oliveira

Cargo do Suplente: Assistente Técnico III  
Matrícula: 5966 CPF: 859.926.901-15

**Suplente:** Kamila Silva Pires

Assessor Técnico III  
Matrícula: 10846 CPF: 021.794.981.95

## **15. RESPONSÁVEL TÉCNICO**

---

Gleison Juliano R de Barcelos - Coordenador Técnico

## **16. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

---

Pedro Henrique Pinheiro Gontijo

Chefe da Seção de Planejamento de Compras

Goiânia, 23 de novembro de 2021.