

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.