

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de serviços de empresa para agenciamento de guias de turismo em regime de não exclusividade.
Local de Execução	Em todo território nacional, e pontualmente em destinos internacionais previamente informados atendendo à solicitação do Sesc em Minas.
Pagamento	Prazos estabelecidos no cronograma físico- financeiro vide item 4
Reajuste	IPCA Data base: proposta
Vigência	12 meses
Subcontratação	Não autorizada
Qualificação Técnica	Conforme descrito no item 5
Critério de Medição	Relatório de Fechamento das Viagens/Passeios
Critério de Julgamento	Menor taxa administrativa global.

1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

O serviço de guia de turismo é primordial para todas as viagens e passeios operacionalizados pelo Sesc em Minas Gerais, sendo este profissional a principal referência em acompanhar, orientar, transmitir informações e dar assistência para os clientes no período da viagem.

O Sesc em Minas sempre busca em suas viagens e passeios trazer roteiros inovadores e com temáticas que possam proporcionar diferentes vivências e visões, sempre atrelando a cultura, o meio ambiente e a história de cada local. Entendendo que o lazer é um direito indispensável e que a busca pelo conhecimento às tradições, manifestações regionais, integração à comunidade e o desenvolvimento solidário e sustentável são pontos importantes para o desenvolvimento humano e social, o Sesc corrobora com atividades que tragam experiências impulsionadoras, educativas que possam remeter a aprendizado e reflexões.

Atualmente, a área de turismo social do Sesc em Minas Gerais planeja e opera viagens 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.

De acordo com a Lei nº 8623/93 o Guia de Turismo é o profissional que exerce atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, viagens urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE EXECUÇÃO

2. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

2.1. A Contratada deverá designar guias de turismo credenciados e com aptidão comprovada via currículo para as categorias atendidas pelo SESC em Minas, considerando a seguinte divisão:

TIPO DE GUIA	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	CATEGORIA DO PROFISSIONAL / COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO
Guia Regional / MG	Atividade de recepção, traslado, acompanhamento, prestação de informações e assistência a turistas no estado de Minas Gerais, para visita a seus atrativos turísticos em trajetos locais e intermunicipais	*Certificado de Registro no Ministério do Turismo (CADASTUR); *Experiência no segmento/destino;
Guia Regional / Outros estados	Atividades de acompanhamento, prestação de informações e assistência a turistas em trajetos locais e intermunicipais dentro de outros estados; guia local para visita aos atrativos turísticos da região visitada. Eventualmente pode haver demanda por contratação de Guia Regional em cidades de outros estados, tais como Rio de Janeiro/RJ, Petrópolis/RJ, Campos do Jordão/SP etc.	*Certificado de Registro no Ministério do Turismo (CADASTUR); *Experiência no segmento/destino;
Guia de Viagem Nacional – Brasil / América do Sul	Atividades de acompanhamento e assistência a grupo de turistas durante o percurso de viagem em âmbito nacional, com trajetos interestaduais, ou realizadas nos países da América do Sul, exercendo todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa.	*Certificado de Registro no Ministério do Turismo (CADASTUR); *Experiência no segmento/destino;
Guia de Viagem Internacional	Atividades de acompanhamento e assistência a grupos de turistas durante todo o percurso de viagem de âmbito internacional com saída do Brasil, adotando todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa.	*Certificado de Registro no Ministério do Turismo (CADASTUR); *Experiência no segmento/destino; *Certificado de curso de línguas estrangeiras do profissional, no mínimo nível intermediário ou prova de proficiência do idioma.

3. CARACTERÍSTICAS DA EXECUÇÃO:

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

- 3.1** A demanda será realizada pela Gerência de Turismo e Hospitalidade ou unidades do Sesc em Minas Gerais, através de e-mail, contendo todas as informações da viagem/passeio: local (cidade/unidade Sesc) de atendimento, categoria de guia, destino, data, horários e roteiro, além das informações detalhadas da viagem;
- 3.2** A Contratada deverá manter canal de atendimento disponível 24 horas x 7 dias por semana, inclusive em dias não úteis e fora dos horários de expediente da Contratante, para atendimento remoto (e-mail, Whatsapp e telefone fixo e celular), com acionamento por meio de mensagens eletrônicas (e-mail e Whatsapp), e por chamadas telefônicas.
- 3.3** O Sesc em Minas Gerais enviará a solicitação/demanda dos guias para a Contratada com o prazo mínimo de 20 dias corridos antes da viagem/passeio. Em casos excepcionais a solicitação poderá ser enviada em prazo inferior. Em casos de parcerias firmadas pelo sistema comércio ou eventos, a contratante poderá informar os guias em até 5 dias antes da execução do serviço.
- 3.4** A Contratada deverá escalar o guia de turismo levando em consideração o perfil, conforme tabela do item 2, e enviar a identificação do profissional juntamente com a documentação comprobatória da aptidão em até 10 (dez) dias corridos, contados da solicitação. A documentação precisa ser apresentada apenas 1 (uma) vez por guia durante a vigência do contrato, dispensando sua reapresentação em recontrações, sendo a obrigação de manter os certificados válidos do profissional contratado.
- 3.5** Caso o profissional não cumpra os requisitos listados no item 2, a Contratada deverá encaminhar outro guia para aprovação.
- 3.6** Excepcionalmente, em caso de emergência, a contratada deverá indicar os profissionais em até 5 (cinco) horas, contadas da solicitação. Serão consideradas situações emergenciais, aquelas realizadas para substituição inesperada do guia de turismo em casos fortuitos, devendo a Contratada, realizar a comunicação imediata ao Sesc em Minas. Nesses casos a CONTRATANTE se comprometerá a conferir a documentação e retornar com qualquer observação em até 01 hora do recebimento.
- 3.7** A Contratante poderá realizar o cancelamento da solicitação via e-mail em até 5 (cinco) dias corridos antes dos serviços, sem ônus.
- 3.8** A Contratada deverá encaminhar a programação, roteiro e todos os documentos pertinentes para a prestação do serviço para conhecimento e preparação do guia de turismo escalado com antecedência prévia.
- 3.9** Em casos especiais o guia de turismo escalado para determinado serviço, poderá ser convidado a participar de reunião prévia com os clientes, para apresentação detalhada do roteiro. Essa participação facilitará a condução do grupo pelo profissional. A participação na reunião não será remunerada.
- 3.10** A contratada deverá apresentar até 10 (dez) dias contados a partir da assinatura do contrato portfólio com listagem de guias disponíveis para atendimento imediato às demandas do SESC em Minas.
- 3.11 Os guias deverão:**
- 3.11.1** Observar o “Código de ética e conduta do Sesc em Minas” anexado a este documento.
- 3.11.2** Portar o crachá de forma visível durante todos os momentos da viagem.
- 3.11.3** Ser pontuais no horário de apresentação, comparecendo nos locais de embarque com a antecedência abaixo, conforme o tipo de viagem:

- a) **Passeios dentro do município:** 30 minutos de antecedência.
- b) **Passeios fora do município:** 1 hora de antecedência.
- c) **Viagens Rodoviárias:** 1 hora e trinta minutos de antecedência.
- d) **Receptivos:** 1 hora de antecedência.
- e) **Viagens aéreas nacionais:** 2 horas e 30 minutos de antecedência.
- f) **Viagens aéreas internacionais:** 4 horas de antecedência.

3.11.3.1 A Contratada poderá ser penalizada, em caso de atrasos.

3.11.4 Zelar para que os embarques e partidas ocorram pontualmente, salvo condições adversas com tolerância máxima de 15 minutos para viagens/passeios, exceto aéreos.

3.11.5 Esclarecer aos clientes os serviços que serão prestados durante a execução dos serviços.

3.11.6 Conferir documentos e formulários do Sesc em Minas Gerais enviados via e-mail.

3.11.7 Conferir a documentação dos passageiros e mediante irregularidades ou ausência dos documentos obrigatórios, explicar aos clientes a impossibilidade do embarque.

3.11.8 Promover e orientar a liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques.

3.11.9 Conduzir o grupo nos atrativos e acompanhar visitas.

3.11.10 Cumprir toda a programação descrita em roteiro. Alterações nos roteiros devem ser realizadas somente se necessário e em consulta aos fornecedores. Se concretizada a mudança, o guia deve informar aos passageiros com antecedência e dar ciência à contratante.

3.11.11 Em casos de ocorrências e acidentes, o guia deverá prestar assistência contando com apoio da empresa de transporte e do meio de hospedagem, bem como avisar imediatamente à contratante.

3.11.12 Acompanhar o desembarque integral dos passageiros e apoiar em casos de extravio de bagagem, garantindo a assistência até a saída do último passageiro da unidade.

3.11.13 Realizar o envio do Relatório de Serviços, modelo anexo, à Contratante em até 3 dias corridos após a finalização da viagem/passeio.

3.12 Os guias não poderão:

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

3.12.2 Divulgar viagens/passeios promovidas por outras empresas e/ou de suas próprias empresas.

3.12.3 Exprimir opiniões pessoais referentes a destinos, política ou discursos religiosos.

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

3.13 A Contratada será penalizada em caso de comportamento inapropriado do guia, considerando o disposto neste termo, na minuta contratual e no código de ética e conduta do SESC em Minas.

3.14 O Sesc em Minas Gerais 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 Gerais são sigilosas. Vide § 5º do art. 7º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

3.15 A relação de unidades Sesc em Minas Gerais que podem promover ou receber viagens/passeios está descrita no anexo específico. Outras unidades poderão ser inauguradas durante a vigência do contrato, ou até mesmo outros locais poderão ser considerados para embarque/desembarque de grupos.

4. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

- 4.1** Somente serão pagos os serviços efetivamente realizados;
- 4.2** Para fins de recebimento dos valores devidos, a contratada deverá apresentar a respectiva nota fiscal dos serviços prestados;
- 4.3** A Contratada deverá emitir uma Nota Fiscal após cada guiamento realizado com o valor total da operação, contemplando o valor do serviço e da taxa da empresa;
- 4.4** Desde que permitido pela legislação vigente no município do prestador de serviço, o preço cobrado pelos fornecedores poderá ser deduzido na nota fiscal;
- 4.5** O pagamento será efetuado de acordo com a data de emissão da nota fiscal, seguindo os seguintes critérios após o atesto da nota fiscal:
 - 4.5.1** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
 - 4.5.2** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 20 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente;
 - 4.5.3** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 01 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25;
- 4.6** Caso a Nota Fiscal apresente alguma incorreção, esta deverá ser devolvida a contratada para correção e o pagamento será contado a partir da reapresentação, sem qualquer ônus para o Sesc em Minas;
- 4.7** 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;
- 4.8** Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da Contratada;
- 4.9** O recebimento definitivo das notas fiscais ocorrerá após verificada a conformidade dos serviços prestados atendendo aos critérios de medição e sua consequente aceitação ocorrerá em até 03 (três) dias após a entrega;
- 4.10** Caso seja encontrada alguma inconformidade na prestação dos serviços, o fornecedor será acionado e deverá, sob suas expensas, refazer os serviços ou arcar com a indenização correspondente à inexecução, sem prejuízo das demais sanções devidas.

5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.1 Qualificação Técnica:

- 5.1.1** CADASTUR válido na categoria agências de turismo;
- 5.1.2** Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem sua aptidão para executar serviços agenciamentos de guias de turismo, conforme os critérios a seguir:
 - Não será aceito atestado emitido pela própria empresa a fim de garantir a autenticidade e a independência da comprovação da capacidade técnica.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Sesc, integrado ao Sistema
Fecomércio MG

• O atestado deverá ser emitido em papel timbrado da empresa emitente ou em formato eletrônico com assinatura digital válida, contendo CNPJ, nome e assinatura do representante legal, data de emissão e meios de contato (telefone e e-mail), de modo a permitir verificação da autenticidade das informações.

5.1.3 A CONTRATANTE poderá realizar diligência a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do atestado de capacidade técnica apresentado pela licitante quando, poderá ser requerida cópia do contrato, nota fiscal ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento apresentado no atestado foi executado.

6 OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA:

- 6.1.** Cumprir os prazos descritos neste Termo de Referência;
- 6.2.** Estar disponível para iniciar a prestação dos serviços nas datas e horários acordados;
- 6.3.** Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio desta contratação; conforme Art. 7º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- 6.4.** 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;
- 6.5.** Dar conhecimento à Contratante das alterações decorrentes de eventuais substituições, caberá à Contratada arcar com eventuais custos resultantes dessas alterações;
- 6.6.** Efetuar o recolhimento dos impostos devidos conforme legislação vigente;
- 6.7.** Substituir, a qualquer tempo, qualquer profissional que o Sesc em Minas entender inadequado para o atendimento das suas necessidades, mediante solicitação devidamente justificada;
- 6.8.** Formalizar via e-mail qualquer mudança em conta corrente para recebimento, respeitando o item 4.9;
- 6.9.** Enviar memória de cálculo dos serviços contratados para todas as atividades realizadas conforme modelo (Anexo V);
- 6.10.** 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.
- 6.11.** A empresa contratada poderá acolher e avaliar a indicação por parte da contratante de profissionais qualificados que já tenham experiência prévia.

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE:

- 7.1.** Colocar à disposição da Contratada todas as informações necessárias à execução dos serviços no prazo especificado;
- 7.2.** Promover a fiscalização da prestação dos serviços, com vistas ao seu perfeito cumprimento;
- 7.3.** Efetuar o pagamento dos serviços realizados pela Contratada de acordo com as condições estabelecidas neste termo.

8. PENALIDADES

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

8.1. As penalidades poderão ser aplicadas de forma independente, cumulativa e alternativa: notificação, advertência, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de contratar por até 3 (três) anos;

8.2. A Contratada, ao se negar a atender um serviço solicitado deverá justificar por e-mail ou ofício o porquê do não atendimento; trazendo aspectos legais, logísticos e que possam justificar a negativa; fazendo assim com que a Contratante tome as providências necessárias quanto a continuidade ou não da prestação de serviço.

8.3. Deverá ser penalizada a empresa que não atender ao item 8.2, além de:

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

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

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

8.3.4. Praticar violência física ou verbal;

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

8.3.6. 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;

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

8.3.8. Não cumprir os prazos presentes neste termo de referência.

8.4 As penalidades acontecerão conforme segue:

a) A empresa ou prestador que descumprir qualquer determinação conforme termo de referência, minuta contratual ou código de conduta e ética do SESC em Minas receberá a primeira advertência via e-mail.

b) Persistindo a recorrência, será realizada uma segunda notificação via ofício.

c) Persistindo a recorrência pela terceira vez será realizada uma nova notificação com multa de 2% no valor estimado do serviço.

d) Persistindo a recorrência pela quarta vez será realizada notificação de multa de 10% no valor estimado do serviço.

e) Não sendo atendido será realizada a suspensão do serviço solicitado, onerando a empresa no valor restante do contrato.

8.5 Em casos de penalidade gravosa imediata, a CONTRATANTE poderá, a seu rigor aplicar penalidade e/ou suspensão do contrato sem seguir ordem de penalidade.

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. A taxa administrativa deverá conter, no máximo, duas casas após a virgula;

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

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% (Entende-se como custos operacionais as despesas com o deslocamento do profissional guia de turismo, para a cidade de início do atendimento do serviço);

9.5. A contratada e/ou guias escalados NÃO poderá receber comissionamento de outros fornecedores;

10. VALOR DO CONTRATO E REMUNERAÇÃO

10.1. A estimativa anual de gastos estimados com os serviços descritos neste termo é da ordem de R\$ 1.670.691,75 (um milhão, seiscentos e setenta mil, seiscentos e noventa e um reais e setenta e cinco centavos), sendo certo que a 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 estimado será a soma dos serviços demandados acrescidos da taxa de serviço.

10.3 A remuneração dos guias contratados será fixa conforme tabela abaixo:

Tipo de Viagem	Valor
Regional ½ Período	R\$415,00
Regional	R\$ 645,00
Nacional	R\$ 645,00
Internacional	R\$ 670,00

a) Diárias de serviço: Será referente a quantidade de dias de realização da viagem ou passeio, a partir da data de embarque até a data de desembarque do grupo atendido. Serão pagas diárias nas modalidades: Regional MG/Outros Estados, Nacional e Internacional, de acordo com o roteiro proposto;

b) Diárias de ½ período: Roteiros com duração de até 05 horas contadas da saída da viagem ou passeio.

10.4 O SESC em Minas não arcará com as despesas de alimentação, hospedagem, passagem e diárias de deslocamento, bem como demais despesas extras do guia não contempladas no programa do grupo acompanhado.

10.5 A Contratada será remunerada através da Taxa de administração, que será o percentual fixo que irá incidir sobre o valor das diárias de serviço, considerando a data de embarque até a data de desembarque do grupo atendido.

11. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

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

12. FISCALIZAÇÃO



12.1. 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;

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

Belo Horizonte, 04 de maio de 2026

Manoela Lutke Marques
Gerente de Turismo e Hospitalidade