

CRENCIAMENTO DE GUIAS DE TURISMO

EDITAL Nº 001/2015

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - Administração Regional no Estado do Rio Grande do Sul - SESC**, entidade de caráter privado, sem fins lucrativos, com sede na Avenida Alberto Bins, 665, na cidade de Porto Alegre/RS, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.575.238/0001-33, torna público, para conhecimento dos interessados, que estará recebendo documentação de habilitação para **CRENCIAMENTO DE GUIAS DE TURISMO**. O presente edital será regido pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc/RS, instituído pela Resolução nº 1102/2006, publicada no DOU nº 39, em 23 de fevereiro de 2006, Seção III, e alterada pela Resolução nº 1252/2012, publicada no DOU nº 144 em 26 de julho de 2013, Seção III, bem como pelos seguintes termos e condições:

1 - DO OBJETO

1.1 - O presente edital destina-se a credenciar Guias de Turismo, residentes em qualquer região do Brasil, para acompanhamento de roteiros turísticos elaborados pela Gerência de Hotelaria e Turismo do Sesc/RS, em âmbito Regional, Nacional – Brasil/ América do Sul.

1.2 - Conforme umas das especialidades de sua formação, devidamente comprovada, o profissional poderá se credenciar em uma ou mais das seguintes classes:

I - **Guia Regional:** quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada Unidade da Federação, para visita a seus atrativos turísticos.

II - **Guia de excursão Nacional** - Brasil/América do Sul: quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada na América do Sul, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa.

III - **Guia de Excursão Internacional:** quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito internacional, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa

1.3 – O credenciamento terá vigência de 1 (um) ano a partir da sua homologação.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 - Poderá participar do processo de Credenciamento, qualquer **Pessoa Física** que satisfaça todas as exigências previstas neste edital, especialmente as condições de habilitação enumeradas no item “3”.

2.2 Não poderá participar, nem vir a ser contratada:

2.2.1 Pessoa física, parente até terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho Nacional, do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do SESC, SENAC e FECOMÉRCIO, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados.

2.2.2 Nas mesmas condições, parente de servidores do SESC, SENAC e FECOMÉRCIO.

3 - DO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO

3.1 O processo de credenciamento será constituído de duas fases:

1 - FASE DE HABILITAÇÃO

2 - FASE TÉCNICA

3 - HOMOLOGAÇÃO

3.2 - **Na fase de habilitação** o guia interessado deverá encaminhar toda a documentação de habilitação prevista no item 4 do edital até o dia **10 de março de 2015**.

3.2.1 - O Sesc/RS divulgará em seu site www.sesc-rs.com.br a listagem de todos os guias habilitados até o dia **17/03/2015**.

3.3 - **Na fase técnica:** Uma vez habilitado o guia estará apto a participar do treinamento a que se refere o subitem 5, sendo que ao final do mesmo será aplicada prova de conhecimentos gerais e específicos cujo aproveitamento deverá ser de no mínimo 70, para que o guia tenha seu credenciamento efetivado.

3.3.1 - Não atingindo a pontuação mínima prevista no subitem acima, ainda que habilitado, o guia não será credenciado.

3.4 - O comparecimento no treinamento é obrigatório.

3.5 - **Na fase de homologação:** O guia habilitado e aprovado na prova técnica terá seu credenciamento homologado sendo emitido Certificado de Credenciamento ao mesmo.

4 - DA ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO

4.1 – Para fins de credenciamento junto Sesc/RS, o interessado deverá entregar sua documentação até o dia 10 de março de 2015 **com seu prazo de validade vigente na data de apresentação**, em envelope lacrado para Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Avenida Alberto Bins, nº 665 - 10º andar, Porto Alegre/RS, o que segue:

<p style="text-align: center;">CREDENCIAMENTO PARA GUIA DE TURISMO NOME DO INTERESSADO</p>
--

4.1.1 - Ficha de credenciamento, conforme **ANEXO I**;

4.1.2 - Cópia de RG e CPF;

4.1.3 - Comprovante de endereço (água, luz, telefone, internet ou outra que esteja em nome do credenciado);

4.1.4 - Cadastro no Ministério do Turismo – CADASTUR;

4.1.5 - Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

4.1.6 - Atestado de Capacidade técnica, fornecido por órgão ou entidade da administração pública ou por empresa privada, que não a própria solicitante (CNPJ diferente), comprovando a execução de serviços relativos ao objeto deste credenciamento;

4.1.6.1 – O Atestado a que se refere o subitem acima poderá ser substituído por declaração emitida por instituição de ensino, declarando a experiência do profissional/aluno em atividades de guiamento.

4.1.7 – Para guias que optarem pela opção Guia de Excursão Internacional, deverão apresentar Certificado de curso de línguas estrangeiras, mínimo nível intermediário.

4.1.8 - Declaração de ciência e aceite das condições de atendimento descritas neste edital, conforme **ANEXO II**;

4.1.9 - Ficha de cidade e abrangência de interesse para acompanhamento dos grupos **ANEXO III**;

4.2 - Todos os documentos solicitados no subitem 4.1 deverão ser apresentados em cópia autenticada quando não for possível sua emissão via internet. No caso de documentos emitidos via internet a autenticidade será comprovada posteriormente, através de consulta ao respectivo site.

4.2.1 - Os documentos dos subitens 4.1.1 (ficha de credenciamento) e 4.1.8 (Declaração de ciência e aceite das condições) deverão ser entregues em originais.

4.3 - Os documentos apresentados pelo interessado, independente de habilitado ou não, passarão a fazer parte integrante do processo.

4.4 - O Sesc/RS não fará a autenticação de documentos, mesmo à vista dos originais, bem como, não devolverá qualquer documento apresentado para habilitação no processo.

4.4.1 - Não serão aceitos documentos que cheguem após a data e o horário fixado neste Edital.

4.4.2 - É de exclusiva responsabilidade do interessado, certificar-se de que a documentação foi entregue, podendo valer-se de entrega local (Avenida Alberto Bins nº 665, 10º andar - Porto Alegre/RS) ou postagem ou outro meio que entender mais conveniente.

4.5 - O Sesc/RS poderá, a qualquer tempo, solicitar esclarecimentos e complementações da documentação, se entender necessário, sendo que os documentos em caso de complementação deverão ser encaminhados até a data limite do credenciamento.

4.6 - Não serão habilitados os guias que não atenderem, no todo ou em parte, as condições exigidas neste edital.

5 - DO TREINAMENTO TÉCNICO E DA PROVA TÉCNICA

5.1 - O guia habilitado deverá participar do treinamento técnico a ser realizado pelo Sesc/RS onde serão abordados os temas de padrão de atendimento dos beneficiários, relacionamento com os clientes, informações sobre a Entidade e serviços oferecidos, bem como será aplicada a prova técnica para efetivo credenciamento do guia.

5.2 - O Treinamento técnico e a prova de conhecimentos ocorrerão no dia 31/03/2015 no endereço Hotel Sesc Campestre, Avenida Protásio Alves, nº 6220, Porto Alegre/RS.

5.2.3 - Sesc/RS não se responsabilizará pelo transporte e hospedagem dos guias habilitados para a participação no treinamento, sendo oferecida apenas a alimentação em restaurante próprio.

5.2.4 - A prova técnica será composta de 95 questões atribuídas da seguinte forma:

15 questões de conhecimentos gerais

15 questões de língua estrangeira (inglês ou espanhol)

15 questões de língua portuguesa

30 questões técnicas (distribuídas em questões de geografia e história)

20 questões sobre o código de ética do Sesc/RS.

01 redação de português com tema informado no dia da prova.

5.2.5 - O guia deverá atingir pontuação mínima de 70 para credenciar-se junto ao Sesc/RS

5.2.6 - O resultado da prova técnica será divulgado no site do Sesc/RS no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da realização da mesma.

5.2.7 - Do resultado final da prova técnica caberá recurso fundamentado no prazo de 5 (cinco) dias

corridos a contar da divulgação do resultado no site do Sesc/RS.

6 - DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO

6.1 - Serão considerados credenciados os guias que forem declarados habilitados, participarem do treinamento técnico e obtiverem pontuação mínima de 70 na prova técnica.

6.2 – Uma vez credenciado será emitido **Contrato de Prestação de Serviços – ANEXO V**, com vigência de 12 (doze) meses, sem que seja possível qualquer alteração durante o período, desde que o Cadastro do Ministério do Turismo esteja válido.

7 - DA CONTRATAÇÃO E DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 – A contratação se dará, mediante ordem classificatória de sorteio, realizada em data a ser definida por esta comissão, devidamente publicada no site www.sesc-rs.com.br.

7.1.1 – Será realizado um sorteio único estabelecendo a ordem de classificação geral para utilização durante todo o ano de 2015.

7.1.2 - Os sorteios serão discriminados por especialidade, conforme previsto no item 1.2 deste Edital;

7.2 - Havendo a necessidade de utilização dos serviços será encaminhado e-mail ao guia, de acordo com a categoria e local de partida indicada pelo credenciado, a fim de verificar sua disponibilidade para a viagem, devendo o mesmo confirmar a participação no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

7.2.1 - Juntamente com o e-mail serão encaminhadas informações sobre o pacote turístico, devendo o guia certificar-se do pleno conhecimento do local da prestação dos serviços.

7.2.2 - Caso o Sesc/RS entenda necessário, para roteiros específicos ou de maior complexidade, poderá solicitar ao guia um estudo do local a ser visitado, com informações sobre o destino como: distâncias, passeios opcionais com valores, opções de locais para alimentação do grupo, referências de proximidade de facilidades como bancos, farmácias, mercados, entre outros.

7.2.3 - Caso o guia não apresente o solicitado no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação poderá ser excluído da prestação dos serviços, sendo convocado o próximo guia na ordem de classificação.

7.3 - O guia que negar o atendimento será automaticamente remetido ao último lugar de classificação.

7.4 - Aceitando o serviço será encaminhada Autorização de Fornecimento (AF).

7.5 - O Sesc/RS não está obrigado a manter contrato com os credenciados, vínculo que dar-se-á, tão somente, se houver a real necessidade e/ou interesse na prestação dos serviços, uma vez que a utilização destes será de acordo com a demanda do Sesc/RS, conforme pacotes turísticos a serem realizados.

7.5.1 - Os serviços poderão ser contratados a qualquer tempo, durante a vigência do credenciamento.

7.5.2 - O Sesc/RS poderá alterar a data e horário da realização do sorteio, a qualquer tempo, sem prévio aviso, informando aos credenciados a alteração do mesmo.

7.5.3 - Poderá ser contratado mais de um credenciado para um mesmo roteiro e na mesma data, caso a demanda assim exija.

7.5.4 - O credenciado é obrigado a manter durante toda a vigência do credenciamento todos os documentos de habilitação vigentes, em especial, (CADASTUR) e Receita fazenda Federal.

7.6 - É reservado ao Sesc/RS o direito de não contratar o guia que não estiver em dia com a documentação acima.

7.7 - O Sesc/RS poderá cancelar o serviço agendado com antecedência mínima de 05 (cinco) dias corridos, em razão da não realização da viagem. Se remarcada, fica assegurado ao profissional originalmente contratado o direito de executar o serviço, desde que não conflite com sua agenda, de forma que o serviço seja executado.

8 - DOS VALORES A SEREM PRATICADOS E DO PAGAMENTO

8 - Os valores máximos a serem pagos pelo Sesc/RS seguirão o tarifário vigente na ocasião da contratação, estabelecido e aprovado em assembleia geral do Sindicato dos Guias de Turismo do estado de origem da viagem. Exceto o paragrafo referente a deslocamentos com taxis.

8.1.1 - Para o caso do Rio Grande do Sul e Estados que não possuem sindicato, até nova alteração, será adotado o tarifário de que trata o ANEXO IV deste Edital.

8.2 - O número de diárias corresponderá ao número de dias da viagem, de acordo com os serviços contratados (excursão, city tour, etc.), correspondendo ao valor que o mesmo irá receber do Sesc/RS.

8.3 - O deslocamento para o local de partida ocorrerá por conta do credenciado, se realizado de uma das cidades indicadas em sua ficha de credenciamento.

8.3.1 - Quando esgotadas as possibilidades de contratação de profissionais credenciados para determinado local de partida, o Sesc/RS poderá contratar profissionais de outra localidade, caso em que pagará os seguintes adicionais:

8.3.1.1 - Uma diária, conforme o tipo de viagem (regional/nacional/internacional), quando o deslocamento foi igual ou inferior a 250 Km para realizar o embarque.

8.3.1.2 - Duas diárias, conforme o tipo de viagem (regional/nacional/internacional), quando o deslocamento foi superior a 250 Km para realizar o embarque.

8.4 - Os pagamentos serão efetivados em conta corrente a ser indicada pelo credenciado, no prazo de até 15 (quinze) dias após a prestação dos serviços, mediante apresentação do respectivo Recibo de Pagamento de Autônomo (RPA).

8.4.1 - Não serão aceitos recibos, inclusive para os pagamentos descritos nos subitens 8.3.1.1 e 8.3.1.2 do edital.

8.4.2 - Incidirá sobre o valor devido os descontos previstos na legislação tributária vigente à época do pagamento.

8.5 - A RPA deverá ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da finalização dos serviços.

8.5.1 - O Sesc/RS poderá reter o pagamento, até a sua regularização, caso o credenciado perca sua condição de regularidade perante a Receita Federal.

8.5.1.1 - O Sesc/RS não se responsabilizará pelo pagamento de despesas contraídas pelo credenciado durante a execução dos serviços, além dos valores das diárias e custos estabelecidos no tarifário de que trata o item 7.1.

9 - DAS AÇÕES CORRETIVAS E PENALIDADES

9.1 - É de responsabilidade do guia credenciado prestar os serviços observando todas as normas técnicas vigentes e observar as informações previstas no Código de Ética de Guias de Turismo do Sesc.

9.2 - Havendo descumprimento de qualquer cláusula do código de ética, (que será disponibilizado ao guia no momento do treinamento técnico), bem como registro de reclamações de clientes ou

funcionários do Sesc, o guia será devidamente notificado para registrar ações de melhoria.

9.3 - Serão feitas no máximo duas notificações, onde o guia deverá apresentar sua manifestação em relação aos problemas ocorridos, registrando plano de ação para correção dos problemas.

9.3.1 - Diante da necessidade da terceira notificação o guia será automaticamente descredenciado.

9.4 - Nos casos considerados graves, o Sesc/RS poderá descredenciar o guia sem qualquer notificação anterior, ressalvado o direito de ampla defesa e contraditório no prazo de 5 dias a contar do descredenciamento.

9.4.1 - Serão considerados fatos graves que ensejarão o descredenciamento imediato, os descritos abaixo:

- a) Recolhimento de valores dos passageiros, (gorjetas a guias e/ou motoristas)
- b) Induzir os passageiros para realizarem visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por motivo de interesse próprio.
- c) qualquer forma de assédio aos passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do Sesc/RS;
- d) ingestão de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas enquanto estiver a serviço do Sesc/RS
- e) se percebido pelos clientes, colaboradores ou demais fornecedores o guia com sintomas de embriaguez e/ou utilização de drogas ilícitas enquanto estiver a serviço do Sesc/RS
- f) desrespeito (verbal ou escrito) aos colaboradores do Sesc/RS e passageiros
- g) divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como solicitar as mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao Sesc/RS.
- h) Usar de roupas de banho.

9.5 – O Plano de Ação Corretiva ou a Ampla Defesa serão analisados pelo Sesc RS podendo ser ou não aceitos, o que será comunicado ao interessado.

10 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 - O credenciado poderá solicitar seu descredenciamento a qualquer tempo, mediante envio de solicitação escrita à Entidade, cujo deferimento deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias úteis. O pedido de descredenciamento não desincumbe o credenciado do cumprimento de eventuais compromissos assumidos e das responsabilidades a eles atreladas, cabendo em casos de irregularidades na execução do serviço a aplicação das sanções definidas neste edital.

10.2 - Todas as informações sobre os passageiros do Sesc/RS são sigilosas (RG, CPF, telefone e e-mail). O Sesc/ RS fornecerá ao guia todas as listas de passageiros para realização da viagem e, estas deverão ser devolvidas no retorno da mesma. É expressamente proibida a utilização das informações dos passageiros para outros fins. **Nestes casos o guia além de descredenciado, responderá pelas ações legais cabíveis.**

10.3 - A apresentação da documentação para habilitação e ficha de credenciamento implica na aceitação integral das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

10.4 - As dúvidas na aplicação do presente edital, bem como os casos omissos, serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação, através de petição, que deverá ser encaminhada à Avenida Alberto Bins, 665 – 10º andar, Porto Alegre/RS, ou pelo fax (51) 3284-2074, de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre 09 e às 18 horas.

Porto Alegre, 07 de janeiro de 2015.

FICHA DE CREDENCIAMENTO
DADOS PESSOAIS

Nome do Guia:	
Nº Carteira de Identidade/ Órgão emissor:	
Nº CPF:	
Nº PIS:	
Data de Nascimento	
Filiação materna:	
Endereço:	
Bairro:	CEP: -
Telefone Fixo: ()	Celular: ()
Cidade:	
E-mail:	
Nº do Cadastro no Ministério do Turismo:	
Data de validade do Cadastro no Ministério do Turismo:	
Idioma(s) conforme Cadastro no Ministério do Turismo	

Assinalar com "X" a Categoria(as) do Cadastro no Ministério do Turismo:

() Guia Regional () Guia Nacional – Brasil/ América do Sul

Assinar com "X" o tipo de público:

() Infantil () Maturidade Ativa () Esporte () Turismo

DADOS BANCÁRIOS:

Nº da Conta			
Nº do Banco		Nome do Banco	
Nº da Agência		Nome da Agência	
Assinar com "X" o tipo de conta: () Conta Corrente () Conta Poupança			

ANEXO III

Assinalar com "X" as cidades possíveis de iniciar a viagem de acompanhamento dos grupos:

TODAS AS UNIDADES OPERACIONAIS	TODAS AS CIDADES DE ABRANGÊNCIA	
--------------------------------	---------------------------------	--

UNIDADE OPERACIONAL	ÁREA DE ABRANGÊNCIA	REGIÃO
ALEGRETE	ALEGRETE	
	Manoel Viana	
	São Francisco de Assis	
BAGÉ	Aceguá	
	BAGÉ	
	Candiota	
	Dom Pedrito	
	Hulha Negra	
	Lavras do Sul	
	Pedras Altas	
	Piratiní	
BENTO GONÇALVES	André da Rocha	
	BENTO GONÇALVES	
	Cotiporã	
	Dois Lajeados	
	Fagundes Varela	
	Guabiju	
	Guaporé	
	Monte Belo do Sul	
	Nova Araçá	
	Nova Bassano	
	Nova Prata	
	Paráí	
	Protásio Alves	
	Santa Tereza	
	São Jorge	
	São Valentim do Sul	
	Serafina Corrêa	
	União da Serra	
	Veranópolis	
	Vila Flores	
Vista Alegre do Prata		
CACHOEIRA DO SUL	Agudo	
	Arroio do Tigre	
	Caçapava do Sul	

	CACHOEIRA DO SUL	
	Candelária	
	Cerro Branco	
	Encruzilhada do Sul	
	Ibarama	
	Lagoa Bonita do Sul	
	Novo Cabrais	
	Pantano Grande	
	Paraíso do Sul	
	Passa Sete	
	Restinga Seca	
	Segredo	
	Sobradinho	
CACHOEIRINHA	CACHOEIRINHA	
CANELA	CANELA	
CANOAS	Canoas	
	Esteio	
	Nova Santa Rita	
CAMAQUÃ	Amaral Ferrador	
	Arambaré	
	CAMAQUÃ	
	Cerro Grande do Sul	
	Chувиска	
	Cristal	
	Dom Feliciano	
	Sentinela do Sul	
	Tapes	
CARAZINHO	Almirante Tamandaré do Sul	
	Barra Funda	
	Barros Cassal	
	CARAZINHO	
	Chapada	
	Colorado	
	Constantina	
	Coqueiros do Sul	
	Engenho Velho	
	Espumoso	
	Ibirapuitã	
	Lagoa dos Três Cantos	
	Mormaço	
	Não-Me-Toque	
	Nova Boa Vista	
	Novo Barreiro	
Novo Xingu		
Palmeira das Missões		

	Pontão	
	Ronda Alta	
	Rondinha	
	Saldanha Marinho	
	Santo Antônio do Planalto	
	Sarandi	
	Soledade	
	Tapera	
	Tio Hugo	
	Victor Graeff	
CAXIAS DO SUL	Bom Jesus	
	Campestre da Serra	
	CAXIAS DO SUL	
	Esmeralda	
	Flores da Cunha	
	Monte Alegre dos Campos	
	Muitos Capões	
	Nova Petrópolis	
	Pinhal da Serra	
	São José dos Ausentes	
	São Marcos	
	Vacaria	
	CHUI	CHUI
Santa Vitória do Palmar		
CRUZ ALTA	Alto Alegre	
	Boa Vista do Cadeado	
	Boa Vista do Incra	
	Campos Borges	
	Condor	
	CRUZ ALTA	
	Estrela Velha	
	Fortaleza dos Valos	
	Ibirubá	
	Jacuizinho	
	Jari	
	Lagoão	
	Pejuçara	
	Quinze de Novembro	
	Salto do Jacuí	
	Santa Bárbara do Sul	
	Selbach	
Tunas		
Tupanciretã		
ERECHIM	Aratiba	
	Áurea	

	Barão de Cotegipe	
	Barra do Rio Azul	
	Benjamin Constant do Sul	
	Campinas do Sul	
	Carlos Gomes	
	Centenário	
	Charrua	
	Cruzaltense	
	Entre Rios do Sul	
	Erebango	
	ERECHIM	
	Erval Grande	
	Estação	
	Faxinalzinho	
	Floriano Peixoto	
	Gaurama	
	Getúlio Vargas	
	Ipiranga do Sul	
	Itatiba do Sul	
	Jacutinga	
	Machadinho	
	Marcelino Ramos	
	Mariano Moro	
	Maximiliano de Almeida	
	Paim Filho	
	Paulo Bento	
	Ponte Preta	
	Quatro Irmãos	
	São João da Urtiga	
	São Valentim	
	Severiano de Almeida	
	Três Arroios	
	Viadutos	
FARROUPILHA	Alto Feliz	
	Antônio Prado	
	Boa Vista do Sul	
	Carlos Barbosa	
	Coronel Pilar	
	FARROUPILHA	
	Feliz	
	Garibaldi	
	Imigrante	
	Ipê	
	Nova Pádua	
	Nova Roma do Sul	

	São Vendelino	
	Vale Real	
	Westfália	
FREDERICO WESTPHALEN	Alpestre	
	Ametista do Sul	
	Boa Vista das Missões	
	Caiçara	
	Cerro Grande	
	Cristal do Sul	
	Dois Irmãos das Missões	
	Erval Seco	
	FREDERICO WESTPHALEN	
	Gramado dos Loureiros	
	Iraí	
	Jaboticaba	
	Lajeado do Bugre	
	Liberato Salzano	
	Nonoai	
	Novo Tiradentes	
	Palmitinho	
	Pinhal	
	Pinheirinho do Vale	
	Planalto	
	Rio dos Índios	
	Rodeio Bonito	
	Sagrada Família	
	São José das Missões	
	São Pedro das Missões	
	Seberi	
	Taquaraçu do Sul	
	Três Palmeiras	
	Trindade do Sul	
	Vicente Dutra	
Vista Alegre		
GRAVATAÍ	Caraá	
	Glorinha	
	GRAVATAÍ	
	Santo Antônio da Patrulha	
GRAMADO	GRAMADO	
IJUÍ	Ajuricaba	
	Alegria	
	Augusto Pestana	
	Bozano	
	Catuípe	
	Chiapetta	

	Coronel Barros	
	Coronel Bicaco	
	IJUÍ	
	Inhacorã	
	Jóia	
	Miraguaí	
	Nova Ramada	
	Panambi	
	Santo Augusto	
	Anta Gorda	
	Arroio do Meio	
	Arvorezinha	
	Bom Retiro do Sul	
	Canudos do Vale	
	Capitão	
	Colinas	
	Coqueiro Baixo	
	Cruzeiro do Sul	
	Doutor Ricardo	
	Encantado	
	Estrela	
	Fazenda Vilanova	
	Fontoura Xavier	
	Forquetinha	
	Ilópolis	
	LAJEADO	
	Marques de Souza	
	Muçum	
	Nova Bréscia	
	Poço das Antas	
	Pouso Novo	
	Progresso	
	Putinga	
	Relvado	
	Roca Sales	
	São José do Herval	
	Sério	
	Teutônia	
	Travesseiro	
	Vespasiano Corrêa	
	Barão	
	Brochier do Maratá	
	Maratá	
	MONTENEGRO	
	Pareci Novo	
LAJEADO		
MONTENEGRO		

	Salvador do Sul	
	São José do Sul	
	São Pedro da Serra	
	Tabaí	
	Triunfo	
NAVEGANTES (PORTO ALEGRE)	Arroio dos Ratos	
	Barão do Triunfo	
	Barra do Ribeiro	
	Butiá	
	Charqueadas	
	Eldorado do Sul	
	General Câmara	
	Guaíba	
	Mariana Pimentel	
	Minas do Leão	
	PORTO ALEGRE	
	São Jerônimo	
	Sertão Santana	
NOVO HAMBURGO	Araricá	
	Campo Bom	
	Dois Irmãos	
	Estância Velha	
	Ivoti	
	Lindolfo Collor	
	Linha Nova	
	Morro Reuter	
	NOVO HAMBURGO	
	Picada Café	
	Presidente Lucena	
	Santa Maria do Herval	
	São José do Hortêncio	
	Sapiranga	
PASSO FUNDO	Água Santa	
	Barracão	
	Cacique Double	
	Camargo	
	Capão Bonito do Sul	
	Casca	
	Caseiros	
	Ciríaco	
	Coxilha	
	David Canabarro	
	Ernestina	
	Gentil	
	Ibiaçá	

	Ibiraiaras	
	Itapuca	
	Lagoa Vermelha	
	Marau	
	Mato Castelhano	
	Montauri	
	Muliterno	
	Nicolau Vergueiro	
	Nova Alvorada	
	PASSO FUNDO	
	Sananduva	
	Santa Cecília do Sul	
	Santo Antônio do Palma	
	Santo Expedito do Sul	
	São Domingos do Sul	
	São José do Ouro	
	Sertão	
	Tapejara	
	Tupanci do Sul	
	Vanini	
	Vila Lângaro	
	Vila Maria	
PELOTAS	Arroio do Padre	
	Arroio Grande	
	Canguçu	
	Capão do Leão	
	Cerrito	
	Herval	
	Jaguarão	
	Morro Redondo	
	Pedro Osório	
	PELOTAS	
	Santana da Boa Vista	
	São Lourenço do Sul	
	Turuçu	
RIO GRANDE	Mostardas	
	RIO GRANDE	
	São José do Norte	
	Tavares	
SANTA CRUZ DO SUL	Herveiras	
	Rio Pardo	
	SANTA CRUZ DO SUL	
	Sinimbu	
	Vale do Sol	
	Vera Cruz	

SANTA MARIA	Capão do Cipó
	Dilermando de Aguiar
	Dona Francisca
	Faxinal do Soturno
	Formigueiro
	Itaara
	Ivorá
	Jaguari
	Júlio de Castilhos
	Mata
	Nova Esperança do Sul
	Nova Palma
	Pinhal Grande
	Quevedos
	SANTA MARIA
	Santiago
	São João do Polêsine
	São Martinho da Serra
	São Pedro do Sul
	São Sepé
	São Vicente do Sul
	Silveira Martins
	Toropi
Unistalda	
Vila Nova do Sul	
SANTA ROSA	Alecrim
	Barra da Guarita
	Boa Vista do Buricá
	Bom Progresso
	Braga
	Campina das Missões
	Campo Novo
	Cândido Godoi
	Crissiumal
	Derrubadas
	Doutor Maurício Cardoso
	Esperança do Sul
	Horizontina
	Humaitá
	Independência
	Nova Candelária
	Novo Machado
	Porto Lucena
Porto Mauá	
Porto Vera Cruz	

	Redentora	
	SANTA ROSA	
	Santo Cristo	
	São José de Inhacorã	
	São Martinho	
	São Paulo das Missões	
	São Valério do Sul	
	Sede Nova	
	Tenente Portela	
	Tiradentes do Sul	
	Três de Maio	
	Três Passos	
	Tucunduva	
	Tuparendi	
	Vista Gaúcha	
SANTANA DO LIVRAMENTO	Cacequi	
	Rosário do Sul	
	Santa Margarida do Sul	
	SANTANA DO LIVRAMENTO	
	São Gabriel	
SANTO ÂNGELO	Caibaté	
	Cerro Largo	
	Entre-Ijuís	
	Eugênio de Castro	
	Girua	
	Guarani das Missões	
	Mato Queimado	
	Salvador das Missões	
	SANTO ÂNGELO	
	São Miguel das Missões	
	São Pedro do Butiá	
	Senador Salgado Filho	
	Sete de Setembro	
	Ubiretama	
	Vitória das Missões	
SÃO BORJA	Garruchos	
	Itacurubi	
	Itaqui	
	Maçambará	
	SÃO BORJA	
SÃO LEOPOLDO	Bom Princípio	
	Capela de Santana	
	Harmonia	
	Portão	
	SÃO LEOPOLDO	

	São Sebastião do Cai	
	Sapucaia do Sul	
	Tupandi	
TAQUARA	Cambará do Sul	
	Igrejinha	
	Jaquirana	
	Nova Hartz	
	Parobé	
	Riozinho	
	Rolante	
	São Francisco de Paula	
	TAQUARA	
	Três Coroas	
TORRES	Arroio do Sal	
	Dom Pedro de Alcântara	
	Itatí	
	Mampituba	
	Maquiné	
	Morrinhos do Sul	
	Terra de Areia	
	TORRES	
	Três Cachoeiras	
	Três Forquilhas	
TRAMANDAÍ	Balneário Pinhal	
	Capão da Canoa	
	Capivari do Sul	
	Cidreira	
	Imbé	
	Osório	
	Palmares do Sul	
	TRAMANDAÍ	
	Xangrilá	
URUGUAIANA	Barra do Quaraí	
	Quaraí	
	URUGUAIANA	
VENÂNCIO AIRES	Boqueirão do Leão	
	Gramado Xavier	
	Mato Leitão	
	Passo do Sobrado	
	Paverama	
	Santa Clara do Sul	
	Taquari	
	Vale Verde	
	VENÂNCIO AIRES	
VIAMÃO	VIAMÃO	

	Alvorada	
SÃO LUIZ GONZAGA	Rolador	
	Pirapó	
	São Nicolau	
	SÃO LUIZ GONZAGA	
	Dezesseis de Novembro	
	Porto Xavier	
	Bossoroca	
	Santo Antônio das Missões	
	Roque Gonzales	

ANEXO II

DECLARAÇÃO:

Declaro para os devidos fins, que Eu, _____,
CPF nº: _____, li e estou ciente de todas as minhas responsabilidades e
deveres, de acordo com todos os itens descritos no Edital de Credenciamento de Guias de
Turismo nº 001/2015 e no Código de Ética de Guias de Turismo do Sesc/RS.

Cidade _____, _____, 2015.

Assinatura

TARIFÁRIO SINDEGTUR

Em atendimento ao item 8.1 – “Os valores máximos a serem pagos pelo Sesc/RS seguirão o tarifário vigente na ocasião da contratação, estabelecido e aprovado em assembleia geral do sindicato dos guias de turismo do estado de origem da viagem”.

SINDEGTUR: SINDICATO ESTADUAL DOS GUIAS DE TURISMO DO RIO GRANDE DO SUL

Tarifário, APROVADO em assembleia geral, em 03/12/2013, para o exercício de 2014 a 2016, recomendado para os Guias de Turismo de todo o Rio Grande do Sul.

TIPO DE TRABALHO:

- 1) CITY TOUR – PORTO ALEGRE _____ R\$ 200,00

- 2) EXCURSÃO REGIONAL:
 - Gramado/Canela _____ R\$ 250,00
 - Caxias do Sul/Bento Gonçalves _____ R\$ 250,00
 - Osório/Santo Antônio da Patrulha/Torres _____ R\$ 250,00

- 3) EXCURSÃO NACIONAL (por dia) _____ R\$ 190,00
- 4) TRANSFER HOTEL-AEROPORTO _____ R\$ 100,00

OBS.: Este tarifário é calculado no idioma Português, os serviços em outros idiomas acresce 50% em moeda real.

ANEXO IV

CÓDIGO DE ÉTICA DE CREDENCIADOS DE TURISMO DO SESC

O Credenciado deve manter a postura prevista no CÓDIGO DE ÉTICA DE CREDENCIADOS DE TURISMO DO SESC, quando necessário:

1. O Credenciado deve estar preparado para lidar com imprevistos, solucionar problemas e transpor obstáculos.
2. O Credenciado deve ter uma relação com o cliente pautada em ética, transparência e profissionalismo - uma base que agrega diferencial aos serviços;
3. O Credenciado deve zelar pela qualidade da prestação de seu serviço, oferecendo excelência para assegurar a satisfação dos clientes. A palavra qualidade possui diversos atributos, portanto, cabe ao guia, identificar as características que proporcionem qualidade aos seus serviços;
4. O Credenciado deve conhecer os horários fixados para planejar visitar os atrativos, observando as distâncias e tempo necessário para percorrê-los;
5. O Credenciado deve corrigir os erros com agilidade e cortesia;
6. O Credenciado deve fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados (com informações do para bem informar e dar informações completas, claras e objetivas);
7. O Credenciado deve prever que os dias livres descritos no roteiro são para atividades opcionais dos passageiros, estando o guia a disposição do grupo;
8. O Credenciado deve evitar qualquer tipo de comentário que possa denegrir a imagem do Sesc/RS e de seus funcionários, quando ocorrer algo em desacordo com o planejado, sugestões de melhorias deverão ser descritas no documento *relatório do guia*.
9. O Credenciado deve tomar as decisões cabíveis para resolução de problemas que possam ocorrer durante o pacote e informar ao SESC para providências e melhorias;
10. O Credenciado deve apresentar-se no local de embarque com 01 hora de antecedência para pacotes rodoviários e, 3h horas de antecedência para pacotes aéreos;
11. O Credenciado deve promover e orientar despachos e liberação de passageiros e suas respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreo, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
12. O Credenciado deve ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque e desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sobre sua responsabilidade, observados as normas específicas do respectivo terminal;
13. O acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, hospedagem e alimentação quando estiver conduzindo pessoas ou grupos do Sesc, irá ocorrer conforme as normas de cada estabelecimento e desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo;
14. O Credenciado deve portar crachá de identificação emitido pelo Ministério do Turismo e colete de identificação fornecido pelo SESC/RS;
15. O Credenciado deve acompanhar, orientar e transmitir informações as pessoas ou grupos, de acordo com a característica de cada evento (visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou internacionais).
16. É de responsabilidade do Credenciado: Em casos de pacotes rodoviários, realizar o preenchimento do "check list" do ônibus, informando a quilometragem inicial e final do roteiro, a placa e ano do veículo onde conste as assinaturas do motorista e do guia.
17. É de responsabilidade do Credenciado ao final da viagem solicitar ao passageiro o preenchimento da pesquisa de Satisfação de Clientes (quando o formulário for disponibilizado pelo Sesc/RS), que deverá ser devolvido em igual número que foi recebido, com exceção de casais e crianças. Informar os clientes sobre os canais de comunicação com o Sesc/RS (Fale Conosco e Formulários de comentários nas Unidades Operacionais).
18. É de responsabilidade do Credenciado: Fazer a recontagem dos passageiros em aeroportos durante as conexões e nos embarques de desembarques.
19. É de responsabilidade do Credenciado: Não iniciar as viagens e/ou os passeios sem todos

os passageiros (tolerância máxima de 15 minutos de atraso).

20. É de responsabilidade do Credenciado: Explicar com clareza os roteiros programados;
21. É de responsabilidade do Credenciado: Não realizar deslocamentos e/ou visitas não previstos no roteiro devido a excederem a Km estimada.
22. A antecipação do retorno só poderá ocorrer se TODOS os passageiros estiverem de acordo.
23. É de responsabilidade do Credenciado: utilizar o colete em todos os dias e horários que estiver prestando serviço para o Sesc/RS.

DAS PROIBIÇÕES DO GUIA DE TURISMO CREDENCIADO AO SESC/RS:

1. É proibido o recolhimento de valores dos passageiros, (gorjetas a guias e/ ou motoristas)
2. É proibido induzir os passageiros para realizar visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por motivo de interesse próprio.
3. É proibido, qualquer forma de assédio aos passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do Sesc/RS;
4. É proibida ingestão de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas, enquanto estiver a serviço do Sesc/RS
5. É proibido qualquer forma de desrespeito (verbal ou escrita) aos colaboradores do Sesc/RS e passageiros
6. É proibido o credenciado fornecer o telefone de plantão do Sesc/RS aos clientes
7. É proibido ao credenciado divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como solicitar as mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao Sesc/RS.
8. É proibido ao credenciado o uso de roupas de banho, quando a atividade não for condizente com o roteiro contratado.

DICAS DE COMO ATENDER AO CLIENTE SESC:

1. Ser pontual e oferecer segurança durante o guiamento;
2. Saber ouvir os turistas;
3. Conhecer horários fixados para planejar as visitas aos atrativos, distâncias e tempo necessário para percorrê-los;
4. Explicar com clareza os roteiros programados;
5. Saber corrigir os erros com agilidade e cortesia;
6. Fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados;
7. Dar orientações sobre o deslocamento de menores de idade, acompanhados e desacompanhados;
8. Pesquisar e estudar para fornecer detalhes sobre os destinos e seus atrativos;
9. Fornecer informações turísticas e mapas dos atrativos turísticos da localidade;
10. Orientar pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, durante o embarque e desembarque;
11. Acompanhar o despacho e a liberação de bagagens;
12. Fazer recomendações sobre cuidados com a bagagem;
13. Conhecer as paradas técnicas dos atrativos, banheiros, alimentação, etc;
14. Dar orientações sobre os incidentes mais comuns nos locais a serem visitados;
15. Fornecer informações sobre os riscos à saúde no local a ser visitado;
16. Fornecer informações sobre o atendimento a pessoas com deficiência;
17. Dar informações sobre o seguro de viagem;
18. Estar bem informado para orientar os passageiros;
19. Dar informações completas, claras e objetivas;
20. Orientar o cliente com cortesia, amabilidade.

ANEXO V

CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Credenciamento nº 001/2015

Pelo presente instrumento particular, de um lado, o **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC**, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Sul, com sede nesta Capital, na Av. Alberto Bins, 665, inscrito no CNPJ/MF sob nº 03.575.238/0001-33, designado neste instrumento de **SESC/RS**, representado pelo Diretor Regional, Sr. Luiz Tadeu Piva, inscrito no CPF sob o nº 435.306.480-00, e, de outro, a empresa, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, com sede nanº, em, denominado **CRENCIADO**, representada por seu, Sr(a), inscrito(a) no CPF sob o nº, têm entre si justo e acertado o presente contrato de prestação de serviços, que se regerá em conformidade com o edital de **Credenciamento nº 001/2015**, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, instituído pela Resolução nº 1252/2012, publicada no DOU nº 144, em 26 de julho de 2012, Seção III, bem como pelas seguintes cláusulas e condições:

OBJETO

PRIMEIRA: O CRENCIADO obriga-se, mediante este instrumento, a prestar serviços de guia de turismo, para acompanhamento de roteiros turísticos elaborados pela Gerência de Hotelaria e Turismo do SESC/RS, em âmbito (regional, nacional ou internacional), para atendimento das seguintes localidades:

Parágrafo primeiro: Em razão da área de atuação acima indicada, os serviços compreenderão:

I - **Guia Regional:** recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada Unidade da Federação, para visita a seus atrativos turísticos.

II - **Guia de excursão Nacional – Brasil e América do Sul:** acompanhamento e assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito

nacional ou realizada na América do Sul, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa.

III – Guia de Excursão Internacional: acompanhamento e assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito internacional, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa, necessárias a fiel execução do programa.

Parágrafo segundo: Os serviços serão prestados mediante solicitação, por e-mail, do SESC/RS, de acordo com a categoria e local de partida indicados pelo credenciado, repassando informações sobre o pacote turístico, devendo o guia certificar-se do pleno conhecimento do local da prestação dos serviços.

Parágrafo terceiro: Caso o CREDENCIADO possua disponibilidade para a viagem, deverá confirmar seu interesse no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas do recebimento do e-mail acima referido.

Parágrafo quarto: Caso o SESC/RS entenda necessário, para roteiros específicos ou de maior complexidade, poderá solicitar ao CREDENCIADO um estudo do local a ser visitado, com informações como distâncias, passeios opcionais com valores, opções de locais para alimentação do grupo, referências de proximidade de facilidades como bancos, farmácias, mercados, entre outros.

Parágrafo quinto: Caso o CREDENCIADO não repasse as informações solicitadas no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação, ou não aceite a prestação de serviços proposta, será excluído da referida prestação dos serviços, sendo remetido ao último lugar da listagem de classificação, quando então será convocado o próximo guia na ordem de classificação.

Parágrafo sexto: Se o CREDENCIADO aceitar a solicitação encaminhada pelo SESC/RS, será emitida Autorização de Fornecimento (AF) para a prestação dos serviços.

Parágrafo sétimo: O SESC/RS não está obrigado a convocar nenhum credenciado em razão do presente contrato, sendo que a contratação se dará somente se houver a

real necessidade e/ou interesse nos serviços, uma vez que a utilização destes será de acordo com a demanda do SESC/RS, conforme pacotes turísticos a serem realizados.

Parágrafo oitavo: Poderá ser contratado mais de um CREDENCIADO para um mesmo roteiro e na mesma data, caso a demanda assim exija.

Parágrafo nono: O SESC/RS poderá cancelar o serviço agendado com antecedência mínima de 05 (cinco) dias corridos da data programada para a viagem, em razão da não realização da mesma. Caso a viagem seja remarcada, fica assegurado ao CREDENCIADO originalmente contratado o direito de executar o serviço, desde que não conflite com sua agenda.

RESPONSABILIDADE DAS PARTES

SEGUNDA: São de responsabilidade do CREDENCIADO:

- a) Cumprir fielmente este contrato, de modo que os serviços avençados sejam realizados com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- b) Acatar as exigências do SESC/RS quanto à execução dos serviços;
- c) Comparecer nos locais previstos para o início da prestação dos serviços com a antecedência necessária indicada pelo SESC/RS;
- d) Comprovar a qualquer momento, quando solicitado pelo SESC/RS, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- e) Responsabilizar-se pelos danos causados ao SESC/RS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo SESC/RS;
- f) Comparecer nas Unidades Operacionais abrangidas por este instrumento sempre que convocado para reuniões de ação de melhoria;
- g) Manter vigente seu Cadastro no Ministério do Turismo – CADASTUR durante toda a contratação;
- h) Prestar os serviços observando todas as normas técnicas vigentes, observando as determinações previstas no Código de Ética de Guias de Turismo do Sesc, indicadas no Anexo.

TERCEIRA: Compete ao SESC/RS comunicar ao CREDENCIADO a data e local pretendido para cada prestação de serviços, com a antecedência necessária para tanto.

PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

QUARTA: Os valores máximos pela prestação de serviços, a serem pagos pelo SESC/RS, seguirão o tarifário vigente na ocasião da contratação, estabelecido e aprovado em assembleia geral do Sindicato dos Guias de Turismo do estado de origem da viagem, exceto quanto ao parágrafo referente a deslocamentos com táxis.

Parágrafo primeiro: Para o caso do Rio Grande do Sul e outros Estados que não possuem sindicato, até nova alteração será adotado o tarifário abaixo indicado:

TIPO DE TRABALHO:

- 1)** CITY TOUR – PORTO ALEGRER\$ 200,00

- 2)** EXCURSÃO REGIONAL:
 - Gramado/Canela.....R\$ 250,00
 - Caxias do Sul/Bento Gonçalves.....R\$ 250,00
 - Osório/Santo Antônio da Patrulha/Torres... R\$ 250,00

- 3)** EXCURSÃO NACIONAL (por dia)..... R\$ 190,00

- 4)** TRANSFER HOTEL-AEROPORTO..... R\$ 100,00

Parágrafo segundo: O pagamento será efetuado em até 15 dias após a prestação de serviços, observando os critérios abaixo, através de depósito na conta corrente nº, agência do Banco, servindo o comprovante de depósito como prova da quitação da obrigação:

I) O número de diárias corresponderá ao número de dias da viagem, de acordo com os serviços contratados (excursão, city tour, etc).

II) O deslocamento para o local de partida da viagem correrá por conta do CREDENCIADO sempre que realizado de uma das cidades indicadas em sua ficha de credenciamento.

III) Quando esgotadas as possibilidades de contratação de profissionais credenciados para determinado local de partida, o SESC/RS poderá contratar profissionais de outra localidade, caso em que pagará os seguintes adicionais:

a) Uma diária, conforme o tipo de viagem (regional/nacional/internacional), quando o deslocamento for igual ou inferior a 250 km para realizar o embarque.

b) Duas diárias, conforme o tipo de viagem (regional/nacional/internacional), quando o deslocamento for superior a 250 km para realizar o embarque.

IV) Os pagamentos serão efetivados mediante apresentação do respectivo Recibo de Pagamento de Autônomo (RPA).

V) Não serão aceitos recibos em substituição à RPA.

VI) A RPA deverá ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da finalização dos serviços.

Parágrafo terceiro: Juntamente com a RPA, o CREDENCIADO deverá apresentar, ao SESC/RS, comprovante de sua regularidade fiscal perante a Receita Federal, sob pena do vencimento, considerar-se prorrogado pelo prazo necessário para o SESC/RS agendar o pagamento.

Parágrafo quarto: A RPA somente poderá ser emitida após o devido aceite do objeto deste contrato pelo SESC/RS, devendo indicar, discriminadamente, os serviços efetuados.

Parágrafo quinto: Havendo erro na RPA, o pagamento não será efetuado até que o CREDENCIADO o retifique, período esse em que não haverá incidência de correção monetária ou juros sobre o valor do mesmo.

Parágrafo sexto: O SESC/RS não se responsabilizará pelo pagamento de despesas contraídas pelo credenciado durante a execução dos serviços, além daquelas expressamente indicadas neste instrumento.

Parágrafo sétimo: De cada parcela do pagamento será retida às deduções tributárias legais, incidentes sobre a prestação dos serviços.

Parágrafo oitavo: É expressamente vedado dar o presente contrato em garantia a terceiros, bem como realizar qualquer tipo de negociação de faturas ou títulos de crédito em razão dos valores devidos pelo SESC/RS em decorrência do fornecimento ora contratado.

VIGÊNCIA E RESCISÃO

QUINTA: O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, iniciando em .. de de 201.. e extinguindo-se de pleno direito em de de 201.., independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, podendo ser prorrogado mediante o respectivo aditivo contratual.

SEXTA: O SESC/RS poderá rescindir o presente contrato, sem que assista ao CREDENCIADO qualquer direito de indenização ou de retenção, nos seguintes casos:

- a) Conveniência administrativa, com aviso prévio de 05 (cinco) dias da data pretendida para a rescisão;
- b) Pelo não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos estipulados;
- c) Nas situações previstas neste instrumento, imputáveis ao CREDENCIADO;
- d) Pela ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- e) Pela transferência do presente contrato à terceiros sem autorização do SESC/RS;
- f) Pela suspensão dos serviços por determinação de autoridades, motivado pelo CREDENCIADO, a qual responderá por perdas e danos que o SESC/RS, por consequência, venha a sofrer.

Parágrafo único: Em caso de rescisão do contrato imputável ao CREDENCIADO,

ficarão retidos todos os créditos dele decorrentes, até o limite dos prejuízos causados ao SESC/RS.

SÉTIMA: O credenciado poderá solicitar seu descredenciamento a qualquer tempo, mediante envio de solicitação escrita ao SESC/RS, cujo deferimento deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do pedido.

Parágrafo único: O pedido de descredenciamento não desincumbe o CREDENCIADO do cumprimento de eventuais compromissos assumidos e das responsabilidades a eles atreladas, cabendo, em casos de irregularidades na execução do serviço, a aplicação das sanções definidas neste contrato.

PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO

OITAVA: Havendo descumprimento de qualquer cláusula do Código de Ética, registro de reclamações de clientes ou funcionários do SESC/RS, o CREDENCIADO será devidamente notificado para registrar ações de melhoria.

Parágrafo primeiro: Serão feitas no máximo duas notificações, onde o CREDENCIADO deverá apresentar sua manifestação em relação aos problemas ocorridos, registrando plano de ação para correção dos problemas.

Parágrafo segundo: Na ocorrência da terceira notificação, o CREDENCIADO será descredenciado.

Parágrafo terceiro: O plano de ação apresentado poderá, ou não, ser aceito pelo SESC/RS, mediante decisão fundamentada.

NONA: Nos casos considerados graves, o SESC/RS poderá descredenciar o guia sem qualquer notificação anterior, ressalvando o direito de ampla defesa e contraditório no prazo de 5 (cinco) dias a contar do descredenciamento.

Parágrafo único: Serão considerados fatos graves, e ensejarão o descredenciamento imediato, os descritos abaixo:

- a) Recolher valores dos passageiros a título de gorjetas para guias e/ou motoristas;
- b) Induzir os passageiros para realizarem visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por motivo de interesse próprio;
- c) Realizar qualquer forma de assédio aos passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do SESC/RS;
- d) Ingerir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas enquanto estiver a serviço do SESC/RS;
- e) Se percebido pelos clientes, colaboradores ou demais fornecedores o guia com sintomas de embriaguez e/ou utilização de drogas ilícitas enquanto estiver a serviço do Sesc/RS;
- f) Desrespeitar (verbalmente ou por escrito) colaboradores do SESC/RS e/ou passageiros;
- g) Divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como solicitar as mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao SESC/RS;
- h) Usar roupas de banho quando em serviço.

DÉCIMA: O descumprimento de qualquer cláusula ensejará a rescisão do contrato e o pagamento de multa relativa à 03 (três) vezes o valor da diária correspondente à prestação de serviços descumprida, além da indenização, pelo CREDENCIADO, dos danos comprovadamente ocasionados pelo descumprimento e da aplicação da suspensão do direito de licitar e contratar com o SESC/RS por até 02 (dois) anos.

DÉCIMA PRIMEIRA: O pagamento de multas contratuais, bem como o ressarcimento dos danos ocasionados ao SESC/RS conforme disposto neste instrumento, deverão ser efetuados em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da comunicação nesse sentido, ficando o CREDENCIADO, após esse prazo, constituída em mora de pleno direito.

Parágrafo único: O montante devido em razão de multas poderá, ainda, a critério do SESC/RS, ser descontado dos valores dos pagamentos devidos ao CREDENCIADO, ou cobrado por via administrativa ou judicial.

DÉCIMA SEGUNDA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados, mediante decisão fundamentada.

DISPOSIÇÕES GERAIS

DÉCIMA TERCEIRA: Todas as informações sobre os passageiros do SESC/RS são sigilosas (RG, CPF, telefone e e-mail), sendo expressamente proibida a utilização dessas informações para fins estranhos ao objeto deste contrato.

DÉCIMA QUARTA: Fica expressamente vedada a subcontratação, bem como a cessão total ou parcial do presente contrato a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, por parte do CREDENCIADO, salvo se houver autorização escrita do SESC/RS.

DÉCIMA QUINTA: O CREDENCIADO fica responsável pela indenização de todo e qualquer dano ou prejuízo porventura causado ao SESC/RS ou a terceiros, em decorrência de atos ou omissões na execução do objeto ora contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento do contrato pelo SESC/RS.

DÉCIMA SEXTA: O CREDENCIADO deverá manter, durante toda a relação contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital de **Credenciamento nº 001/2015**, que faz parte integrante e complementar do presente instrumento, para todos os efeitos legais e/ou convencionais, independente de transcrição.

DÉCIMA SÉTIMA: As obrigações ora convencionadas deverão ser efetivadas independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, obrigando as partes a bem e fielmente cumpri-las, sendo extensivas a seus herdeiros ou sucessores.

DÉCIMA OITAVA: Os casos omissos do presente contrato serão resolvidos pela aplicação da lei vigente que couber, ou, ainda, por acordo entre as partes, mediante a formalização de aditivo contratual.

DÉCIMA NONA: As partes elegem Foro Central da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir eventuais dúvidas e controvérsias emergentes do presente instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas instrumentárias, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Porto Alegre, de de

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC

CRENCIADO

Testemunhas:

1) _____

Nome:

CPF:

2) _____

Nome:

CPF:

ANEXO V

CÓDIGO DE ÉTICA DE CREDENCIADOS DE TURISMO DO SESC

1. O Credenciado deve estar preparado para lidar com imprevistos, solucionar problemas e transpor obstáculos;
2. O Credenciado deve ter uma relação com o cliente pautada em ética, transparência e profissionalismo - uma base que agrega diferencial aos serviços;
3. O Credenciado deve zelar pela qualidade da prestação de seu serviço, oferecendo excelência para assegurar a satisfação dos clientes. A palavra qualidade possui diversos atributos, portanto, cabe ao guia, identificar as características que proporcionem qualidade aos seus serviços;
4. O Credenciado deve conhecer os horários fixados para planejar visitar os atrativos, observando as distâncias e tempo necessário para percorrê-los;
5. O Credenciado deve corrigir os erros com agilidade e cortesia;
6. O Credenciado deve fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados (com informações do para bem informar e dar informações completas, claras e objetivas);
7. O Credenciado deve prever que os dias livres descritos no roteiro são para atividades opcionais dos passageiros, estando o guia a disposição do grupo;
8. O Credenciado deve evitar qualquer tipo de comentário que possa denegrir a imagem do Sesc/RS e de seus funcionários, quando ocorrer algo em desacordo com o planejado, sugestões de melhorias deverão ser descritas no documento *relatório do guia*;
9. O Credenciado deve tomar as decisões cabíveis para resolução de problemas que possam ocorrer durante o pacote e informar ao SESC para providências e melhorias;
10. O Credenciado deve apresentar-se no local de embarque com 01 hora de antecedência para pacotes rodoviários e, 3h horas de antecedência para pacotes aéreos;
11. O Credenciado deve promover e orientar despachos e liberação de passageiros e suas respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreo, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
12. O Credenciado deve ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o

embarque e desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sobre sua responsabilidade, observados as normas específicas do respectivo terminal;

13. O acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, hospedagem e alimentação quando estiver conduzindo pessoas ou grupos do Sesc, irá ocorrer conforme as normas de cada estabelecimento e desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo;

14. O Credenciado deve portar crachá de identificação emitido pelo Ministério do Turismo e colete de identificação fornecido pelo SESC/RS;

15. O Credenciado deve acompanhar, orientar e transmitir informações as pessoas ou grupos, de acordo com a característica de cada evento (visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou internacionais);

16. É de responsabilidade do Credenciado: Em casos de pacotes rodoviários, realizar o preenchimento do "*check list*" do ônibus, informando a quilometragem inicial e final do roteiro, a placa e ano do veículo onde conste as assinaturas do motorista e do guia;

17. É de responsabilidade do Credenciado ao final da viagem solicitar ao passageiro o preenchimento da pesquisa de Satisfação de Clientes (quando o formulário for disponibilizado pelo Sesc/RS), que deverá ser devolvido em igual número que foi recebido, com exceção de casais e crianças. Informar os clientes sobre os canais de comunicação com o Sesc/RS (Fale Conosco e Formulários de comentários nas Unidades Operacionais);

18. É de responsabilidade do Credenciado: Fazer a recontagem dos passageiros em aeroportos durante as conexões e nos embarques e desembarques;

19. É de responsabilidade do Credenciado: Não iniciar as viagens e/ou os passeios sem todos os passageiros (tolerância máxima de 15 minutos de atraso);

20. É de responsabilidade do Credenciado: Explicar com clareza os roteiros programados;

21. É de responsabilidade do Credenciado: Não realizar deslocamentos e/ou visitas não previstos no roteiro devido a excederem a km estimada;

22. A antecipação do retorno só poderá ocorrer se TODOS os passageiros estiverem de acordo;

23. É de responsabilidade do Credenciado: utilizar o colete em todos os dias e horários que estiver prestando serviço para o Sesc/RS.

DAS PROIBIÇÕES DO GUIA DE TURISMO CREDENCIADO AO SESC/RS:

1. É proibido o recolhimento de valores dos passageiros, (gorjetas a guias e/ ou motoristas);
2. É proibido induzir os passageiros para realizar visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por motivo de interesse próprio;
3. É proibido, qualquer forma de assédio aos passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do Sesc/RS;
4. É proibida ingestão de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas, enquanto estiver a serviço do Sesc/RS
5. É proibido qualquer forma de desrespeito (verbal ou escrita) aos colaboradores do Sesc/RS e passageiros;
6. É proibido o credenciado fornecer o telefone de plantão do Sesc/RS aos clientes;
7. É proibido ao credenciado divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como solicitar as mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao Sesc/RS;
8. É proibido ao credenciado o uso de roupas de banho, quando a atividade não for condizente com o roteiro contratado;

DICAS DE COMO ATENDER AO CLIENTE SESC:

1. Ser pontual e oferecer segurança durante o guiamento;
2. Saber ouvir os turistas;
3. Conhecer horários fixados para planejar as visitas aos atrativos, distâncias e tempo necessário para percorrê-los;
4. Explicar com clareza os roteiros programados;
5. Saber corrigir os erros com agilidade e cortesia;
6. Fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados;
7. Dar orientações sobre o deslocamento de menores de idade, acompanhados e desacompanhados;
8. Pesquisar e estudar para fornecer detalhes sobre os destinos e seus atrativos;
9. Fornecer informações turísticas e mapas dos atrativos turísticos da localidade;
10. Orientar pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, durante o embarque e desembarque;
11. Acompanhar o despacho e a liberação de bagagens;

12. Fazer recomendações sobre cuidados com a bagagem;
13. Conhecer as paradas técnicas dos atrativos, banheiros, alimentação, etc;
14. Dar orientações sobre os incidentes mais comuns nos locais a serem visitados;
15. Fornecer informações sobre os riscos à saúde no local a ser visitado;
16. Fornecer informações sobre o atendimento a pessoas com deficiência;
17. Dar informações sobre o seguro de viagem;
18. Estar bem informado para orientar os passageiros;
19. Dar informações completas, claras e objetivas;
20. Orientar o cliente com cortesia, amabilidade.