

CHECK LIST

- (✓) Unidade Requisitante
- (✓) Responsável
- (✓) Objeto
- (✓) Justificativa
- (✓) Fornecedor e CNPJ:
- (✓) Razão da escolha do fornecedor
- (✓) Documentação - contrato Social do Fornecedor, Documento com foto, Negativas (Municipal, Estadual, Fgts, Trabalhista e Federal)
- (✓) Valor total
- (✓) Dotação Orçamentária
- (✓) Prazo de entrega
- (✓) Local de entrega
- (✓) Pagamento
- (✓) Validade do Processo
- (✓) Fiscal do Contrato: (OBRIGATÓRIO constar quem será o fiscal do contrato, inclusive, este, deverá assinar o Termo de Referência)
- (✓) Memorando designando fiscal do Contrato
- () Outras informações: (a cargo do requisitante)

Analisado por: Luiza
21 / 07 / 23

Deferido:

Daniel Strada

Daniel Strada
Diretor de Gestão Administrativa



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE XANXERÊ

Rua Dr. José de Miranda Ramos, 455 - Fone/Fax - 049 3441 - 8542.

CEP - 89820-000 - XANXERÊ - SC. - CNPJ - 83 009 860/0001-13.

TERMO DE REFERÊNCIA

Unidade Requisitante: Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Responsável:

Evandro Luiz Berto - Secretário de Desenvolvimento Econômico

Objeto:

1. Contratação do Serviço de Capacitação para Camareiras e recepcionistas conforme especificações em anexo, através de **Dispensa de Licitação**, fundamentada no art. 24, inciso XIII da Lei 8.666/93, com o fornecedor especificado abaixo.

Fornecedor: SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC

CNPJ: 03.603.739/0002-67

Razão da Escolha do Fornecedor: Desde 2019 o SENAC já vem realizando parte dos treinamentos e cursos de capacitação voltado ao trade turístico, além de ter auxiliado o município na elaboração do plano municipal de turismo mostrando-se eficiente na execução de todos os projetos e programas feitos em parceria com a Prefeitura Municipal. O Senac tem um roll de oferta de treinamentos voltados à atividade turística e uma equipe especializada de profissionais ligados ao turismo. O Senac além de utilizar a metodologia ACOPLAR, que possui registro dentro do Programa de Conexão SENAC é uma entidade sem finalidade lucrativa que presta relevantes serviços ao comércio local, já tendo conhecimento do público alvo deste termo de referência além de estar amparado pela lei 8666/93 artigo 24.

Justificativa:

- As capacitações são ações necessárias para o fomento e crescimento da atividade turística de forma sustentável, no âmbito Municipal, expressando uma política, para todos os níveis, com etapas de programas voltados para o desenvolvimento do turismo. O projeto contempla 20 vagas para camareiras e 20 vagas para recepcionistas, sendo contemplado no valor final todas as despesas dos dois cursos que tem duração de 12 horas cada. Este curso é oferecido pelo departamento de turismo atendendo a legislação Estadual e cumprindo assim alguns dos requisitos para manter o município no mapa brasileiro de turismo, visando subir de categorização.

Documentos Específicos:

- Os cursos de capacitação deverão ser ministrados conforme especificação no anexo.

Condições de Garantia/Assistência Técnica: O SENAC tem o compromisso de acompanhar o desenvolvimento de todas as ações do desenvolvimento das capacitações, bem como fornecer suporte aos professores que irão ministrar as capacitações, bem como fornecer deslocamento, alimentação dos mesmos. Fica também a instituição contratada responsável por ofertar local para desenvolvimento das capacitações, bem como quaisquer custos relacionados ao desenvolvimento dos cursos.

Valor Total: R\$ 12.750,00 (doze mil setecentos e cinquenta), valor compatível com mercado de acordo com os 3 orçamentos apresentados

Dotação Orçamentária: Reduzido Fonte ²⁷ Elemento 33903999



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE XANXERÊ

Rua Dr. José de Miranda Ramos, 455 - Fone/Fax - 049 3441 - 8542.
CEP - 89820-000 - XANXERÊ - SC. - CNPJ - 83 009 860/0001-13.

Prazo de Validade do Processo: até 31 de dezembro de 2023.

Prazo de Pagamento: conforme decreto 003/2023

Prazo de Entrega: Os cursos deverão ser concluídos e certificados até o prazo de 21 de dezembro de 2023.

Local de Entrega: Senac Unidade Xanxerê

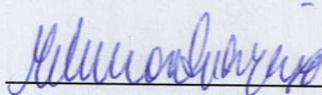
Fiscal de Contrato:

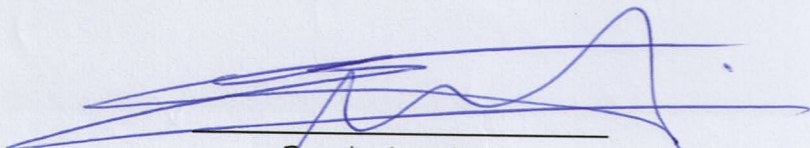
Elisiane Rodrigues da Silveira Menegolla, email : turismo@xanxere.sc.gov.br telefone, 49-999491437

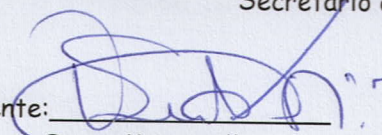
Obrigações da Contratada: Contratar profissionais para ministrar os cursos, realizar todas as ações para o desenvolvimento das capacitações conforme anexo, bem como certificar à todos os participantes e fornecer nota fiscal.

Obrigações da Contratante: Pagamento do pedido de acordo com os prazos especificados e fiscalização do contrato.

Data: 21 de julho de 2023.

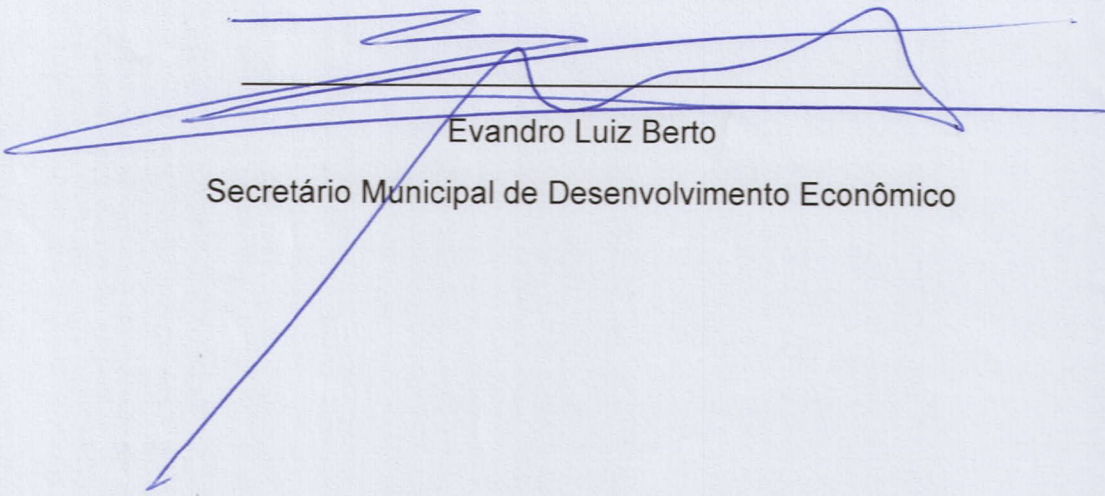

Elisiane Silveira
Fiscal de Contrato


Evandro Luiz Berto
Secretário de Desenvolvimento Econômico

Ciente: 
Oscar Martarello
Prefeito Municipal

Memorando – Designação de Fiscal de Contrato

Fica designado(a) o(a) servidor(a) Elisiane Silveira Menegolla, matrícula nº 3404, lotado(a) na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, como fiscal do contrato referente ao objeto: **“Contratação do Serviço de Capacitação para Camareiras e recepcionistas conforme especificações em anexo, através de Dispensa de Licitação, fundamentada no art. 24, inciso XIII da Lei 8.666/93, exercendo as atividades de orientação, fiscalização e controle previstas na Instrução Normativa CGM nº 001/2021, atendendo as exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº 8.666/93.**



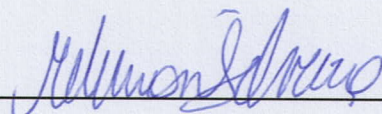
Evandro Luiz Berto

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico

CIÊNCIA DO(a) SERVIDOR(a) DESIGNADO(a)

Eu, Elisiane Silveira Menegolla, declaro-me ciente da designação ora atribuída e das funções que são inerentes em razão da função.

Xanxerê/SC, 21 de julho de 2023



Fiscal do Contrato Indicado



PROPOSTA SENAC
**EDUCAÇÃO
CORPORATIVA**

Xanxerê (SC), 14 de julho de 2023.

PROPOSTA COMERCIAL – WORKSHOPS PARA A HOTELARIA DE XANXERÊ

**PREFEITURA MUNICIPAL DE XANXERÊ
DIRETORIA DE TURISMO**

Prezada Senhora, Elisiane

O Senac apresenta a seguir ações educativas para a área da hospitalidade objetivando contribuir significativamente para a educação corporativa do setor.

Desde já agradecemos a oportunidade e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

ADAILSON PERISSINOTTO
Coordenador do Núcleo de Relações com o Mercado
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Centro de Educação Profissional SENAC de Xanxerê
xanxere@sc.senac.br
(49) 3433-3300

CLEDIR ORLANDI NAIME
Diretora
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Centro de Educação Profissional SENAC de Xanxerê
xanxere@sc.senac.br
(49) 3433-3300

Soluções personalizadas
para empresas inovadoras
corporativo.sc.senac.br


Senac Fecomércio
Sesc

Sumário

1. Introdução	3
2. Argumentação	4
3. Escopo	4
4. Responsabilidade das partes	5
5. Cronograma	6
5. Investimento total	6

1. Introdução

Agradecemos a oportunidade em apresentar esta **proposta diferenciada**, pois acreditamos que a busca pela excelência na prestação de serviços só é alcançada por meio do aperfeiçoamento dos profissionais envolvidos.

Ao proporcionar uma visão global do processo no qual estão inseridos, estimula-se a capacidade dos colaboradores de uma empresa de análise crítica das situações e competências desenvolvidas para o correto desempenho de suas funções e cumprimento de suas responsabilidades.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC é uma das **mais completas instituições educacionais** de caráter privado do país. Tem seus objetivos e atribuições definidas pelos Decretos-Lei nº 8.621 e nº 8.622. O Senac/SC conta com 29 unidades educacionais estrategicamente localizadas pelo Estado e o Departamento Regional. Além disso, a instituição possui duas unidades móveis, as carretas-escolas (açougue e panificação), que proporcionam ações de Educação Profissional às pessoas das comunidades onde não há unidades fixas instaladas.

É importante destacar ainda, a nossa Rede Nacional de Educação a Distância que tem um portfólio amplo para diferentes atendimentos.

A organização possui uma estrutura física de aproximadamente 45.000 m² de área construída e um corpo funcional com mais de 2.375 colaboradores.

DIFERENCIAIS PARA QUEM ADQUIRE PRODUTOS COM A MARCA SENAC

- Marca nacionalmente reconhecida;
- Tecnologia própria de ensino com a garantia da marca Senac;
- Docentes devidamente preparados, com plena atuação e atualização sobre as principais tendências do mercado de trabalho;
- Criteriosa metodologia e dinâmica de ensino, adequadas às características do curso;
- Avaliações durante o treinamento, visando medir o grau de aprendizagem e de satisfação dos alunos;
- Dispensa à Lei das Licitações e Contratos. A dispensa está embasada na própria Lei n. 8.666/93, conforme preconizado pelo art. 24, inc XIII;
- Certificação nacionalmente reconhecida.

2. Argumentação

O objetivo desta proposta é aprimorar e desenvolver **conhecimentos, habilidades e atitudes** nos estudantes por meio de uma formação mais significativa e alinhada às demandas do mundo do trabalho. Ao colocar o aluno como protagonista de sua aprendizagem, diversificando metodologias e ferramentas, aliando teoria e prática conectamos empresas, escola e estudante em um mesmo fim, isso é, no saber-fazer.

3. Escopo

O objetivo geral desta proposta é proporcionar aos profissionais dos serviços de hospedagem aperfeiçoamento na qualidade do atendimento prestado ao hóspede, por meio de workshops, visando melhorar o padrão dos serviços turísticos a nível municipal.

O público-alvo são recepcionistas de hotel e camareiras(os) dos meios de hospedagem de Xanxerê.

Para a operacionalização do presente trabalho, propomos a realização deste aperfeiçoamento em dois workshops, cada um focada em um dos públicos-alvo.

A seguir estão apresentadas as ações educativas propostas de acordo com as possibilidades teórico-práticas necessárias para a formação pretendida no setor de hospitalidade.

3.1. Camareira(o) – Técnicas de Trabalho (Cód. DN 2076.30)

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Público-alvo: profissionais que já atuam nos meios de hospedagem em Xanxerê.

Objetivo: Atividade que deve proporcionar ao estudante aperfeiçoar técnicas de limpeza e arrumação de unidades habitacionais assim como ter uma visão geral do setor de governança e dos serviços inerentes da profissão de camareira.

Conteúdo Programático (ementa):

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O Setor da governança: funções e responsabilidades;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Procedimentos de limpeza e arrumação na unidade habitacional (UH);
- Situações adversas na UH;
- Vocabulário técnico: termos técnicos do Turismo e da Hotelaria;
- Equipamentos, utensílios, produtos de limpeza: características, validade, função, quantidade, qualidade e formas de descarte;
- Carrinho de serviço: higienização, itens de reposição, acondicionamento de produtos;
- Noções de segurança no trabalho: uso e importância de equipamentos de proteção individual (EPIs), postura corporal e ergonomia;
- Atividade prática em UH para demonstração de limpeza e arrumação.

3.2. Excelência no atendimento para Recepcionistas em Meios de Hospedagem (Cód. DN 2076.54)

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros - Vespertino - Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Público-alvo: recepcionistas de meios de hospedagem que já atuam na hotelaria local.

Objetivo: Atividade que deve proporcionar ao estudante aperfeiçoar técnicas de atendimento ao hóspede, assim como ter uma visão geral do setor de recepção e dos serviços e processos inerentes da profissão.

Conteúdo Programático (ementa):

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O setor de recepção de hotel: funções e responsabilidades;
- Técnicas de atendimento ao público;
- Orientações sobre como tratar reclamações, imprevistos e situações adversas;
- Prestação de informações turísticas: os equipamentos e serviços turísticos locais;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Ética profissional: Manual da Conduta Hoteleira;
- Como atender e respeitar os diferentes públicos, tais como: Idosos, Pessoas com Necessidades Especiais, Público LGBTQIA+;
- Atividade Prática Simulador de Envelhecimento (SENAC);

4. Responsabilidades das partes

ATRIBUIÇÕES/RESPONSABILIDADES DO SENAC:

- Realizar planejamento e acompanhamento pedagógico das atividades;
- Fazer a contratação e gestão dos professores que irão ministrar as atividades;
- Certificar os alunos devidamente matriculados e que concluíram com aproveitamento 75% da carga horária de cada atividade;
- Contratar transporte e organizar a visitação de alguns serviços turísticos locais.

ATRIBUIÇÕES/RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- Proceder a divulgação das atividades junto ao público-alvo;
- Fornecer os dados dos participantes para matrícula e posterior certificação;
- Disponibilizar espaço para realização das atividades.

5. Cronograma

A ser definido com o cliente de acordo com suas necessidades.

5. Investimento total

Proposta para realização: R\$ 12.750,00 (Doze Mil Setecentos e Cinquenta Reais) para a carga horária total de 24h para as duas ações educacionais acima descritas.

Forma de Pagamento: Parcelado

Obs.: Os pagamentos dos serviços educacionais prestados serão realizados periodicamente, após a execução de cada curso e/ou módulo de curso, através de validação da total execução do mesmo, de acordo com os conteúdos e carga horárias previamente acordados com o município de Xanxerê.

Para fechamento do contrato solicitamos que esta empresa / entidade nos encaminhe os seguintes documentos e informações:

Qualificação Profissional:

Um investimento com retorno garantido para sua Instituição!

ORÇAMENTO



Xanxerê, 02 de agosto de 2023

A/C Sr. Evandro Berto

Prefeitura Municipal de Xanxerê – Departamento de Turismo

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Conteúdo

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O Setor da governança: funções e responsabilidades;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Procedimentos de limpeza e arrumação na unidade habitacional (UH);
- Situações adversas na UH;
- Vocabulário técnico: termos técnicos do Turismo e da Hotelaria;
- Equipamentos, utensílios, produtos de limpeza: características, validade, função, quantidade, qualidade e formas de descarte;
- Carrinho de serviço: higienização, itens de reposição, acondicionamento de produtos;
- Noções de segurança no trabalho: uso e importância de equipamentos de proteção individual (EPIs), postura corporal e ergonomia;
- Atividade prática em UH para demonstração de limpeza e arrumação

Valor : **11.000,00 (Onze mil reais)**

ORÇAMENTO



Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Conteúdo Programático (ementa):

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O setor de recepção de hotel: funções e responsabilidades;
- Técnicas de atendimento ao público;
- Orientações sobre como tratar reclamações, imprevistos e situações adversas;
- Prestação de informações turísticas: os equipamentos e serviços turísticos locais;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Ética profissional: Manual da Conduta Hoteleira;
- Como atender e respeitar os diferentes públicos, tais como: Idosos, Pessoas com Necessidades Especiais, Público LGBTQIA+
- Atividade Prática Simulador de Envelhecimento

Valor : **11.000,00 (Onze mil reais)**

Total de cursos : **22.000,00 (Vinte e dois mil reais)**

Orçamento válido por 20 dias, no aguardo de seu retorno.

Cordialmente,

Mariana da Rocha Gerhardt

Mariana da Rocha Gerhardt
Turismóloga / 10 anos de docência

CNPJ: 03.992.538/0001-18



PROPOSTA DE QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO

Para departamento de Turismo

Prefeitura de Xanxerê

Aos cuidados de Evandro Berto

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Conteúdo

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O Setor da governança: funções e responsabilidades;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Procedimentos de limpeza e arrumação na unidade habitacional (UH);
- Situações adversas na UH;
- Vocabulário técnico: termos técnicos do Turismo e da Hotelaria;
- Equipamentos, utensílios, produtos de limpeza: características, validade, função, quantidade, qualidade e formas de descarte;
- Carrinho de serviço: higienização, itens de reposição, acondicionamento de produtos;
- Noções de segurança no trabalho: uso e importância de equipamentos de proteção individual (EPIs), postura corporal e ergonomia;
- Atividade prática em UH para demonstração de limpeza e arrumação.

Valor : 9.000,00 (nove mil reais)

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

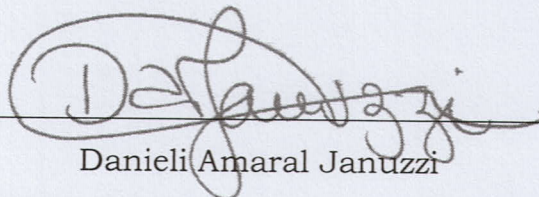
Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Conteúdo Programático (ementa):

- Tipologia de empreendimentos hoteleiros;
- O setor de recepção de hotel: funções e responsabilidades;
- Técnicas de atendimento ao público;
- Orientações sobre como tratar reclamações, imprevistos e situações adversas;
- Prestação de informações turísticas: os equipamentos e serviços turísticos locais;
- Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;
- Comunicação no ambiente profissional;
- Ética profissional: Manual da Conduta Hoteleira;
- Como atender e respeitar os diferentes públicos, tais como: Idosos, Pessoas com Necessidades Especiais, Público LGBTQIA+
- Atividade Prática Simulador de Envelhecimento

Valor : **9.000,00 (nove mil reais)**

Total de cursos : **18.000,00 (dezoito mil reais)**



Danieli Amaral Januzzi

Turismóloga/ Instrutora de cursos gerenciais

CNPJ 41.358.637/0001-31

Email: januzzidani@gmail.com whats (49) 98828-4224

Local Chenet S/N- Interior

Lajeado Grande SC

89828-000

PROPOSTA DE QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO

Para departamento de Turismo

Prefeitura de Xanxerê

Aos cuidados de Evandro Berto

CAMAREIRAS E RECEPCIONISTAS PARA TRADE TURÍSTICO DE XANXERÊ

Camareira(o) – Técnicas de Trabalho

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros – Vespertino. Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

Público-alvo: profissionais que já atuam nos meios de hospedagem em Xanxerê.

Objetivo: Atividade que deve proporcionar ao estudante aperfeiçoar técnicas de

limpeza e arrumação de unidades habitacionais assim como ter uma visão geral do setor

de governança e dos serviços inerentes da profissão de camareira.

Conteúdo Programático (ementa):

- **Tipologia de empreendimentos hoteleiros;**
- **O Setor da governança: funções e responsabilidades;**
- **Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;**
- **Comunicação no ambiente profissional;**
- **Procedimentos de limpeza e arrumação na unidade habitacional (UH);**

- **Situações adversas na UH;**
- **Vocabulário técnico: termos técnicos do Turismo e da Hotelaria;**
- **Equipamentos, utensílios, produtos de limpeza: características, validade, função, quantidade, qualidade e formas de descarte;**
- **Carrinho de serviço: higienização, itens de reposição, acondicionamento de produtos;**
- **Noções de segurança no trabalho: uso e importância de equipamentos de proteção individual (EPIs), postura corporal e ergonomia;**
- **Atividade prática em UH para demonstração de limpeza e arrumação.**

VALOR : R\$ 9.000,00 inclusos impostos, deslocamento, alimentação dos ministrantes

Excelência no atendimento para Recepcionistas em Meios de Hospedagem

Carga Horária: 12h

Período: 3 Encontros - Vespertino - Segundas-feiras a tarde

Número de Alunos por turma: Até 20 alunos

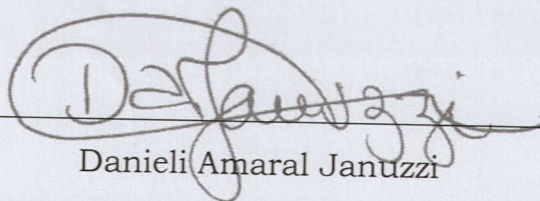
Público-alvo: recepcionistas de meios de hospedagem que já atuam na hotelaria local.

- **Tipologia de empreendimentos hoteleiros;**
- **O setor de recepção de hotel: funções e responsabilidades;**

- **Técnicas de atendimento ao público;**
- **Orientações sobre como tratar reclamações, imprevistos e situações adversas;**
- **Prestação de informações turísticas: os equipamentos e serviços turísticos locais;**
- **Apresentação pessoal e postura profissional para camareiras;**
- **Comunicação no ambiente profissional;**
- **Ética profissional: Manual da Conduta Hoteleira;**
- **Como atender e respeitar os diferentes públicos, tais como: Idosos, Pessoas com Necessidades Especiais, Público LGBTQIA+;**

VALOR : R\$ 9.000,00 inclusos impostos, deslocamento, alimentação dos ministrantes

Lajeado Grande, 4 de julho de 2023



Danieli Amaral Januzzi

Turismóloga/ Instrutora de cursos gerenciais

CNPJ 41.358.637/0001-31