

ANEXO 2 DO TRAMITE 41



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR
SECRETARIA DE CULTURA E TURISMO – SECULT
UNIDADE COORDENADORA DO PRODETUR SALVADOR

CONTRATO DE EMPRÉSTIMO Nº 3682/OC-BR

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (AUDITORIA) COM BASE NOS REQUISITOS TÉCNICOS DEFINIDOS PELO PROGRAMA QUALI SALVADOR

Dezembro/2021

1/19

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

SUMÁRIO

1.	TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS	3
2.	INTRODUÇÃO	3
3.	CONTEXTUALIZAÇÃO/JUSTIFICATIVA	4
4.	OBJETO	5
5.	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	6
6.	CRONOGRAMA FÍSICO	8
7.	METODOLOGIA	8
8.	PROTOCOLOS A SEREM AVALIADOS	8
9.	LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	8
10.	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA E EQUIPE.....	8
11.	PROPOSTA COMERCIAL	10
12.	PLANO DE TRABALHO	10
13.	CONSIDERAÇÕES GERAIS	10
14.	PAGAMENTO E RECEBIMENTO	10
15.	REPRESENTANTE DO CONTRATANTE	10
16.	ENDEREÇO DO CONTRATANTE.....	10
	ANEXO I - REQUISITOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	12
	ANEXO II – REQUISITOS ESPECÍFICOS BARES & RESTAURANTES.....	14
	ANEXO III – REQUISITOS AGÊNCIAS e TRANSPORTES TURÍSTICOS	16
	ANEXO IV – REQUISITOS COMUNS – BARES & RESTAURANTES / AGÊNCIAS E MEIOS DE TRANSPORTE	17
	Anexo V – MODELO DO TERMO DE COMPROMISSO	18
	Anexo VI – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	19

ANEXO 2 DO TRAMITE 41**1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CEL	Comissão Especial de Licitação
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
MOP	Manual de Operação do Programa
NBR	Norma brasileira publicada pela ABNT
OCS	Organismo de Certificação Credenciado
OCS	Organismo de Certificação de Sistemas da Qualidade
OCA	Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental
OS	Ordem de Serviço
PRODETUR	Programa de Desenvolvimento do Turismo
SECULT	Secretaria de Cultura e Turismo
TR	Termo de Referência
UCP	Unidade Coordenadora do Programa

2. INTRODUÇÃO

O PRODETUR Nacional busca, como resultados, o desenvolvimento da atividade turística nos estados brasileiros e suas capitais e municípios com mais de um milhão de habitantes. Sua execução ocorre através de intervenções públicas por meio de projetos e ações que contribuam para o fortalecimento do turismo sustentável constituindo-se, dessa forma, numa importante alternativa econômica geradora de emprego e renda, além de apoiar a implantação e recuperação ou adequação da infraestrutura pública e a sua conservação.

Diante deste contexto, o Município do Salvador e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) assinaram o Contrato de Empréstimo nº 3682/OC-BR, visando o financiamento do Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo – PRODETUR SALVADOR, sendo executado por meio da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SECULT.

O PRODETUR SALVADOR busca promover o desenvolvimento do turismo, visando o aumento das oportunidades de trabalho e renda da população de Salvador, bem como aumentar os gastos dos turistas em visita à cidade, mediante o incentivo ao turismo cultural e de sol e praia, a melhoria da infraestrutura e o apoio institucional à gestão do turismo.

Estes objetivos correspondem respectivamente aos 04 (quatro) componentes do PRODETUR SALVADOR, os quais estão descritos abaixo:

- Componente I – Produto Turístico Competitivo e Socialmente Inclusivo, que está voltado para o incentivo aos produtos de turismo cultural e de sol e praia, em áreas de Salvador com comprovado e significativo potencial turístico e inseridas na área de abrangência do Programa, mediante a valorização dos principais atrativos turísticos que são bens públicos e a estruturação de cadeias de valor competitivas e socialmente inclusivas da comunidade afrodescendente.
 - Componente II – Comercialização Turística. Este componente contemplará ações que visam a melhorar o posicionamento turístico de Salvador como destino cultural e de sol e praia, procurando aumentar a proporção de turistas de lazer que visitem a cidade, influenciados pela promoção turística.
 - Componente III – Fortalecimento Institucional. Este componente está voltado para a gestão turística dentro da Prefeitura, ou seja, visa integrar ações orientadas a fortalecer a capacidade de

3/19

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

gestão do turismo no nível municipal, favorecendo a atuação do COMTUR – Conselho Municipal do Turismo e incentivando uma maior participação da comunidade afrodescendente no setor.

- Componente IV - Gestão Ambiental. Este componente será dirigido a melhorar a gestão ambiental no setor de turismo, por meio da melhoria da gestão dos resíduos sólidos e da gestão do litoral nas áreas turísticas que serão beneficiadas pelas obras do Componente I.

Desta forma, para comprovar, de forma independente, que os empreendimentos comerciais participantes da etapa anterior - QUALI Salvador atendem aos requisitos do programa, torna-se necessário a contratação de empresa especializada para executar as avaliações de conformidade¹, ou seja, verificar se os processos, procedimentos, controles e resultados dos empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador atendem aos requisitos pré-determinados.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO/JUSTIFICATIVA

Aderentes ao Componente I, serão implementados mecanismos que contribuam para o aumento da competitividade do setor de turismo na cidade de Salvador como um destino turístico. Dentre esses mecanismos se insere o Programa CAPACITA Salvador, voltado a capacitação de pessoas do mercado formal e informal na cidade de Salvador e o QUALI Salvador, destinado a oferecer uma distinção aos empreendimentos comerciais participantes que atendam a requisitos predeterminados.

Estes dois Programas, de forma sinérgica, contribuirão com o aumento da competitividade e da sustentabilidade, tanto dos empreendimentos como, por consequência, do destino Salvador.

Competitividade e sustentabilidade estão vinculadas, basicamente, a três componentes: infraestrutura, divulgação/marketing e a qualidade dos serviços prestados. Dentre estes, pode-se afirmar que a qualidade dos serviços é um fator de diferenciação de destinos. A qualidade dos serviços turísticos envolve a competência das pessoas envolvidas no fornecimento dos serviços, critérios de desempenho para os diferentes serviços, gestão apropriada dos processos e seus resultados, especialmente no que se refere a qualidade. Além destes fatores, decisivos para a qualidade percebida pelos turistas, é cada vez maior a valorização dos impactos socioculturais decorrentes da atividade de turismo.

Diante do exposto, torna-se relevante e imprescindível o desenvolvimento de processos que oportunizem aos empreendimentos do setor de turismo na cidade de Salvador a implantação de modelos de gestão que contribuam de forma efetiva para a melhoria dos resultados e que contemple as três dimensões da sustentabilidade: ambiental; social e econômica. Inclui-se, nesse conceito, as boas práticas de manipulação de alimentos, aplicáveis aos empreendimentos que atuam na produção ou comercialização desse tipo de produto.

Como modelo balizador do sistema de gestão, o QUALI- SALVADOR se apoia em instrumentos consagrados, tanto nacional quanto internacionalmente, contidos em normas nacionais publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, único organismo de normalização reconhecido no Brasil. As normas ABNT expressam o conhecimento da sociedade brasileira em determinado tema específico objeto da respectiva norma, se baseiam ou são a tradução literal de normas internacionais publicadas pela *International Organization for Standardization – ISO* ou pela *International Electrotechnical Commission/IEC*.

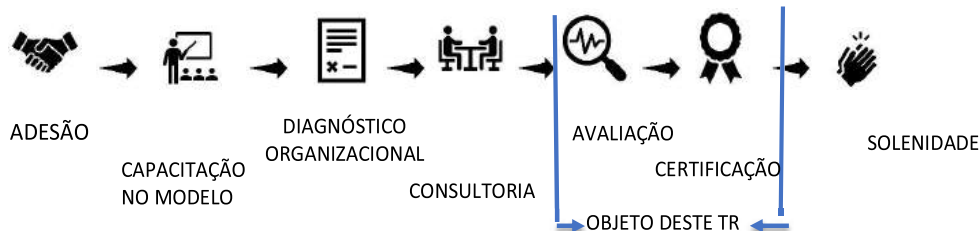
¹ Avaliação da Conformidade: Processo sistematizado, acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas e regulamentos técnicos com o menor custo para a sociedade. (fonte – INMETRO).

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

Para auxiliar os empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador na implantação dos requisitos estabelecidos nas NBRs, foi contratada empresa de consultoria especializada para assessorar esses empreendimentos e produzir guias orientativos sobre os respectivos temas.

Completando esse processo, define-se uma etapa final, e, que se constitui objeto desse TR, onde é fundamental que esses empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador tenham seu modelo de gestão e suas práticas avaliados por um organismo de terceira parte (atividade de avaliação da conformidade realizada por uma pessoa ou uma organização que é independente da pessoa ou da organização que fornece o objeto-ABNT/ISO/IEC), oferecendo credibilidade e segurança para os usuários dos serviços de turismo.

Sinteticamente, os empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador atenderão ao seguinte fluxo, sendo destacado a etapa objeto deste TDR:



Outorgando uma distinção aos empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador, suportada em padrões reconhecidos e consagrados nacional e internacionalmente, associados a processos de avaliação da conformidade que, por sua vez, também seguem regras internacionais, o programa QUALI-SALVADOR oferecerá uma forma segura e confiável de demonstrar aos turistas e à sociedade de uma forma geral sua preocupação com a qualidade dos serviços ofertados e com os aspectos ambientais e socioculturais envolvidos dos empreendimentos comerciais participantes do QUALI Salvador do setor de turismo que operam em Salvador e, por consequência, do próprio destino.

4. OBJETO

O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para avaliação da conformidade de 120 (cento e vinte) empreendimentos comerciais e de serviços do setor de turismo voltados para o reconhecimento e outorga do selo “QUALI Salvador”, condicionados ao atendimento dos requisitos detalhados nos Anexos I, II, III e IV.

Os requisitos contemplam as seguintes referências, que serão objeto de auditoria:

MEIOS DE HOSPEDAGEM

- Norma brasileira – ABNT NBR/ISO 21401/2018 – Turismo e Serviços relacionados – sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem – Requisitos.
- Programa de Avaliação da Performance – POP.
- Profissionais certificados.

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

BARES e RESTAURANTES

- Norma brasileira – ABNT NBR 15635/2015 – Serviços de alimentação – Requisitos de higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais.
- Norma brasileira – ABNT NBR ISO 9001/2015 - Sistema de gestão da qualidade – Requisitos.
- Profissionais certificados.

AGÊNCIAS DE VIAGENS E TRANSPORTES TURÍSTICOS

- Norma brasileira – ABNT NBR 15842/2010 – Qualidade para o pequeno comércio – Requisitos gerais.
- Norma brasileira – ABNT NBR ISO 9001/2015 - Sistema de gestão da qualidade – Requisitos.
- Profissionais certificados.

5. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

A quantidade de hora técnica de consultoria (homem/hora) para a realização do processo de avaliação de conformidade (auditoria) de determinado empreendimento do setor do turismo, baseia-se na quantidade de empreendimentos e seu respectivo quantitativo de empregados, assim como para cada segmento do turismo (meios de hospedagem/ bares e restaurantes / Agências e transporte) está estimado um número de horas para cada nível (diamante / platina) do Programa Quali Salvador, conforme demonstrado no quadro de referência a seguir:

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

Total de horas a contratar para realização dos processos de avaliação da conformidade para 120 empresas		TOTAL DE HS A CONTRATAR 2.164
PREÇOS UNITÁRIOS H/h- DETALHAMENTO		
MEIOS DE HOSPEDAGEM e BARES&RESTAURANTES		
ITEM	UNID.	Qtde de H/h previsto por avaliação
1.1. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) ATÉ 15 empregados - nível diamante	serviço	16
1.2. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 16 até 25 empregados - nível Diamante	serviço	20
1.3. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 26 até 45 empregados - nível Diamante	serviço	24
1.4. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com mais de 45 empregados - nível Diamante	serviço	36
1.5. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos até 15 empregados - nível Platina	serviço	16
1.6. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 16 até 25 empregados - nível Platina	serviço	16
1.7. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 26 até 45 empregados - nível Platina	serviço	20
1.8. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com mais de 45 empregados - nível Platina	serviço	24
AGENCIAS DE VIAGENS e TRANSPORTES TURÍSTICOS		Qtde de H/h previsto por avaliação
ITEM	UNID	
1.1. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos até 15 empregados - nível Diamante	serviço	12
1.2. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 16 até 25 empregados - nível Diamante	serviço	12
1.3. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 26 até 45 empregados - nível Diamante	serviço	16
1.4. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com mais de 45 empregados - nível Diamante	serviço	20
1.5. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos até 15 empregados - nível Platina	serviço	10
1.6. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 16 até 25 empregados - nível Platina	serviço	10
1.7. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com 26 até 45 empregados - nível Platina	serviço	14
1.8. Realização de processo de avaliação da conformidade (auditoria) em empreendimentos com mais de 45 empregados - nível Platina	serviço	16

Nota 1: Ao final de cada avaliação a contratada deverá apresentar um relatório constando a data da realização da auditoria, a equipe de auditoria, o apontamento dos itens considerados em conformidade e as eventuais não conformidades detectadas, de forma detalhada e com o “de acordo” do estabelecimento avaliado, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização da auditoria.

Nota 2: Os trabalhos previstos nesse objeto serão executados no período de 08 meses, a partir da assinatura da ordem serviço.

7/19

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

Nota 3: Os pagamentos serão realizados na proporção em que as empresas inscritas forem auditadas. Na eventual hipótese de não ser alcançado o quantitativo de 120 (cento e vinte) empresas, o contrato poderá ser considerado encerrado pelo contratante sem prejuízo de qualquer espécie ao contratante, sendo devido as auditorias realizadas e cujos relatórios foram entregues conforme nota 1, do item 5.

6. CRONOGRAMA FÍSICO

O Prazo para execução dos serviços é de até 08 meses, contados da Ordem de Serviço.

- a) O prazo de Vigência do Contrato será de 12 meses, contados de sua assinatura.
- b) Os pagamentos serão realizados mensalmente, de acordo com o número de empresas auditadas no período correspondente e cujos relatórios forem entregues e aprovados pelo Gestor do Contrato.
- c) Cronograma físico:

Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Estimativa horas	131	226	231	358	385	223	243	367	2.164

7. METODOLOGIA

A metodologia a ser adotada para a realização dos serviços deve ser alinhada e coerente com a utilizada nas auditorias de sistemas de gestão da qualidade ou sistemas de gestão ambiental, respectivamente normas ABNT/ISO 9001 e ABNT/ISO 14001, alinhadas com os procedimentos e requisitos da NBR-ISO 17021. Esta metodologia deve ser descrita pela empresa contratada na etapa do plano de trabalho.

8. PROTOCOLOS A SEREM AVALIADOS

Os requisitos de cada segmento com a discriminação de todos os itens estão dispostos nos ANEXO I, II, III e IV deste documento.

9. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os trabalhos serão desenvolvidos nas instalações dos empreendimentos comerciais indicados pela Unidade Coordenadora do Programa – UCP PRODETUR, da SECULT, devendo, no entanto, ter a contratada representante, preferencialmente o Coordenador Técnico, na cidade de Salvador/BA, mesmo local de abrangência dos serviços a serem prestados. Caso o Coordenador Técnico não esteja sediado em Salvador, deverá ter disponibilidade para participação em reuniões de alinhamento de forma presencial ou, quando possível, de forma virtual, sempre que convocados pelo Gestor do Contrato.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA E EQUIPE

10.1 Qualificação Técnica da contratada

10.1.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades adequados ao objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) técnico(s) que evidencie(m) a prestação de serviços de avaliação da conformidade tendo como referência normas nacionais, internacionais ou outro documento técnico que tenha por escopo sistema de gestão da qualidade ou

ANEXO 2 DO TRAMITE 41

gestão ambiental ou gestão de sustentabilidade ou equivalente, em quantidade de no mínimo, 24 (vinte e quatro) avaliações (empresas), correspondente a 20% da demanda prevista para esta contratação.

10.2 Qualificação da equipe técnica

10.2.1 Qualificação do Coordenador e Consultores (formação acadêmica e experiência).

As empresas interessadas deverão apresentar evidências de possuir equipe própria ou parceiros, com conhecimento e experiência em projetos alinhados com o objeto de contratação deste Termo de Referência, preferencialmente no setor de turismo, com nível superior completo, contendo no mínimo:

10.2.1.1 01 (um) Coordenador Técnico: profissional com experiência mínima de 10 (dez) anos na coordenação de programas similares ao objeto do presente TR, formação superior completa.

10.2.1.2 01 (um) Auditor Líder: profissional com experiência mínima de 5 (cinco) anos na realização de processos de avaliação da conformidade que tiveram como escopo requisitos de normas de sistema de gestão da qualidade; ou ambiental; ou de sustentabilidade, como auditor líder desses processos. Formação superior completa.

Nota (1): Caso o proponente apresente empresas ou profissionais parceiros, sem vínculo direto com a contratada, deverá ser apresentado Termo de Compromisso com a participação no desenvolvimento dos trabalhos, bem como equipe do parceiro, que passará a compor a equipe proposta da contratada para fins deste TR.

Nota (2): Para cada membro da equipe deverá ser evidenciada sua formação, mediante a apresentação de documentos comprobatórios, tais como Diplomas, Certificados e comprovante de regularidade com o Conselho de Classe Profissional.

Nota (3): A fim de preservar a imparcialidade e mitigar eventuais conflitos de interesse, é vedado que os membros da equipe técnica tenham prestado qualquer tipo de serviço às empresas as quais farão o trabalho de avaliação da conformidade nos últimos 90 dias. A contratada deverá apresentar declaração nesse sentido, quando da indicação dos respectivos membros.

Nota (4): Não poderão participar do processo empresas que tenham em seu quadro de empregados, sócios, diretores, proprietários, conselheiros funcionários ou ex-funcionários públicos da Prefeitura Municipal de Salvador onde, nesse último caso, deve-se observar uma carência de 180 (cento e oitenta dias), contados a partir da data de desligamento para a validação de sua participação.

Nota (5): É vedada a participação de empresas que possuam algum dirigente, sócio ou empregado que tenham relação de cônjuge, companheiro ou grau de parentesco em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau com qualquer funcionário público da Prefeitura de Salvador.

Nota (6): Não podem participar: Cônjuge – marido ou mulher e companheiro ou companheira – união estável, nos termos do Código Civil; Parente por consanguinidade, até 1º grau – (pai, mãe, filho (a)); Parente por consanguinidade, até 2º grau (irmão (ã), avô (ó)); parente por afinidade, até 1º grau (sogra (a), genro, nora, padrasto, madrastra, enteado (a)); parente por afinidade, até 2º grau – cunhado (a).

10.3 Qualificação econômico-financeira

a) Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.