



## **EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017**

**EDSON HUMBERTO NÉSPOLO, Presidente da Autarquia Municipal de Turismo GRAMADOTUR**, no uso legal de suas atribuições, e em conformidade com as Leis n.º 8.666 de 21 de junho de 1993 e demais alterações e n.º 10.520/2002 de 17 de julho de 2002, através da Área de Licitações e Contratos, torna público, para o conhecimento dos interessados, que às **09 horas do dia 03 de agosto de 2017**, na sede da Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur, situada à Avenida Borges de Medeiros, n.º 4.111, Gramado/RS, se reunirão o pregoeiro e a equipe de apoio com a finalidade de receber propostas e documentos de habilitação referente ao item 01 deste edital, e logo em seguida dada abertura à sessão de julgamento das propostas e documentação apresentadas, que serão realizados de acordo com os procedimentos das referidas Leis, dos Decretos Municipais n.º 088/2003 de 02 de dezembro de 2003 e 129/2007 de 18 de outubro de 2007, e no que couber à Lei complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006 e alterações, e demais regras deste edital.

### **1 - DO OBJETO:**

A presente licitação através da modalidade Pregão têm por objeto a contratação de empresa especializada em serviços de Call Center para operação e gerenciamento de uma central de atendimento que receba e processe ligações telefônicas e e-mails referentes ao 32º Natal Luz de Gramado, no período de 15 de agosto de 2017 a 15 de janeiro de 2018, em conformidade com as especificações descritas no Projeto Básico em anexo, cujo processo e julgamento serão realizados de acordo com os preceitos da supra referida Lei.

### **2 - DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:**

Os documentos necessários à habilitação e as propostas serão recebidos pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio no dia, hora e local mencionados no preâmbulo, em 02 (dois) envelopes distintos, fechados, não transparentes e identificados, respectivamente, como n.º 1 e n.º 2, para o que sugere-se a seguinte inscrição:

À GRAMADOTUR Pregão n.º 029/2017 Envelope n.º 01- <b>PROPOSTA</b> NOME DA EMPRESA: .....	À GRAMADOTUR Pregão n.º 029/2017 Envelope n.º 02- <b>DOCUMENTAÇÃO</b> NOME DA EMPRESA:.....
--	---

### 3 - DA PROPOSTA:

**3.1. O envelope n.º 01 deverá conter a proposta com valor global** para prestação dos serviços, conforme modelo de proposta constante no **Anexo 02** do presente edital;

**Observações:**

- a) Propostas com valores superiores ao preço referencial de **R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais)**, estarão automaticamente desclassificadas do certame licitatório;*
- b) Caso o licitante esteja enquadrado na condição de **microempresa ou empresa de pequeno porte e deseje fazer uso dos benefícios previstos nos artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e suas alterações**, deverá apresentar no **envelope da proposta**, declaração firmada por contador e/ou sócio administrador da empresa, informando o enquadramento em tal condição, com data de emissão não superior a noventa dias;*
- c) O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data apazada para sua entrega;*
- d) Quaisquer inserções que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão no edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se a proposta no que não for conflitante com o instrumento convocatório;*
- e) Os preços já deverão estar onerados dos impostos e deduzidos de eventuais descontos ou vantagens, frete CIF.*

### 4 - DA HABILITAÇÃO:

**4.1. Para fins de habilitação nesta licitação, o licitante deverá apresentar dentro do Envelope nº 02**, os seguintes documentos habilitatórios:

- **Habilitação jurídica**
  - a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);



b) Registro comercial, no caso de empresa individual, cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de Sociedade Anônima ou Associação Civil, estatuto da empresa, acompanhada da ata de eleição dos atuais diretores. Para empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

- **Regularidade fiscal**

- a) Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certidão Negativa de Débitos junto a Fazenda Estadual;
- c) Certidão Negativa de Débitos junto ao município sede do licitante;
- d) Certificado de Regularidade junto ao FGTS.

- **Regularidade trabalhista**

- a) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- b) Declaração de que não está descumprindo o disposto no Art. 7º, Inciso XXXIII da Constituição Federal, assinada pelo representante legal do licitante.

- **Qualificação Econômico-Financeira**

- a) Certidão Negativa de Falências e concordatas emitida pelo Poder Judiciário da sede do licitante, com data de emissão não superior a noventa dias.

**4.2.** Para as empresas já cadastradas como fornecedoras da Gramadotur, ou para as que efetuarem cadastro antecipado, a documentação exigida no item 4.1 deste edital poderá ser substituída pelo seu **Certificado de Registro Cadastral**, desde que seu objeto social comporte o objeto licitado, e o registro cadastral, bem como suas certidões negativas de débito, estejam dentro do prazo de validade

**4.2.1.** Em nenhuma hipótese será aceito Certificado de Registro Cadastral emitido pela Prefeitura Municipal de Gramado ou por outro órgão público.

**4.3.** O envelope de documentação do licitante que não for aberto, ficará em poder do pregoeiro pelo prazo de vigência do serviço licitado ou entrega do bem adquirido, devendo o licitante retirá-lo, após aquele período, no prazo de 05 (cinco) dias, sob

pena de inutilização do envelope.

- 4.4.** Caso o vencedor do certame esteja enquadrado na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, e tenha comprovado esta condição por meio da declaração constante no item “3.1”, “**Observações**”, “**b**”, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do julgamento da proposta, prorrogáveis por mais (05) cinco dias, a critério da Administração, para regularização fiscal da documentação.
- 4.5.** Não será causa de inabilitação a mera irregularidade formal que não afete o conteúdo e a idoneidade do documento ou impeça o seu entendimento.

## **5 - DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO:**

- 5.1.** O licitante deverá apresentar-se para credenciamento junto ao Pregoeiro, diretamente ou através de seu representante que, devidamente identificado e credenciado por meio legal, será o único admitido a intervir no procedimento licitatório, no interesse do representado.
- 5.2.** O representante credenciado poderá representar somente uma única empresa.
- 5.3.** A documentação referente ao credenciamento deverá ser apresentada **FORA DOS ENVELOPES.**
- 5.4.** A seguinte documentação deverá ser apresentada para o credenciamento:
- a) Declaração de Cumprimento de Requisitos de Habilitação**, conforme modelo previsto no anexo 04 deste Edital.
  - b) Se dirigente, proprietário, sócio ou assemelhado da empresa proponente**, deverá ser apresentada cópia autenticada do respectivo Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado. Em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores; no caso de sociedade civil, inscrição do ato constitutivo, acompanhado de prova de diretoria em exercício; no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, decreto de autorização, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura e para prática de todos os demais atos inerentes ao

certame.

c) Se **representante legal**, deverá apresentar, acompanhado do contrato social:

c.1.) Instrumento público ou particular de procuração, este com a firma do outorgante devidamente reconhecida, em que conste o nome da empresa outorgante, bem como de todas as pessoas com poderes para a outorga de procuração, e, também, o nome do outorgado, constando ainda, a indicação de amplos poderes para dar lance(s) em licitação pública **OU** modelo de termo de credenciamento (conforme anexo 03 deste edital) outorgados pelos representantes legais do licitante, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

c.2.) É obrigatória a apresentação de documento de identificação com foto.

d) Se **empresa individual**, a Declaração de Firma Individual, devidamente registrada na Junta Comercial do Estado.

5.5. O licitante que preferir, poderá entregar os envelopes referentes à licitação, junto ao Departamento de Compras e Licitações da Gramadotur, com a antecedência que lhe convier, durante o horário de expediente externo do Departamento de Compras, sem prejuízo para a sua participação, no entanto, se não comparecer à sessão do Pregão, ou deixar de enviar representante com poderes para participar do processo, não poderá alegar prejuízo por não lhe ser aberto a oportunidade de ofertar lances, nem de recorrer das decisões do pregoeiro.

5.6. Caso o contrato social ou o estatuto determinem que mais de uma pessoa deva assinar o credenciamento para o representante da empresa, a falta de qualquer uma delas invalida o documento para os fins deste procedimento licitatório.

5.7. A apresentação do ato constitutivo, estatuto social ou contrato social deverá ser feita em cópia autenticada, sob pena da retenção do documento original, como condição para credenciamento.

5.7.1. Não é necessária a apresentação da documentação referida no item 5.7 dentro do envelope de documentação, caso tenha sido apresentada no momento do credenciamento.



5.8. Para exercer os direitos de ofertar lances e/ou manifestar intenção de recorrer, é obrigatória a presença do licitante ou de seu representante em todas as sessões públicas referentes à licitação.

## 6 - DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES:

6.1. No dia, hora e local mencionados no preâmbulo deste Edital, na presença dos licitantes e demais pessoas presentes à Sessão Pública do Pregão, o Pregoeiro, inicialmente, receberá os envelopes de nºs 01 – Proposta de Preços e 02 - Documentos.

6.2. Uma vez encerrada a fase de credenciamento, não será aceita a participação de nenhum licitante retardatário.

## 7 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

7.1. No julgamento das propostas será adotado o critério de **menor valor global**, desde que atendidas as especificações do edital;

7.2. Serão desclassificadas:

a) As propostas que não atenderem às exigências contidas no objeto desta licitação; as que contiverem opções de preços alternativos; as que forem omissas em pontos essenciais, de modo a ensejar dúvidas, ou que se oponham a qualquer dispositivo legal vigente;

b) As propostas que apresentarem preços manifestamente inexequíveis;

c) As propostas dos licitantes **que não se fizerem presentes na fase competitiva do certame** e apresentarem preços 10% abaixo do valor constante no Termo de Referência de preço do item cotado.

7.3. Verificada a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste Edital, o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, na forma dos itens subsequentes, até a proclamação do vencedor.

7.4. Não havendo, pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 03 (três) independente do seu valor, oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

- 7.5. No curso da sessão, os autores das propostas que atenderem aos requisitos dos itens anteriores serão convidados, individualmente, a apresentarem novos lances verbais e sucessivos, em valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta classificada de maior preço, até a proclamação do vencedor.
- 7.6. Caso duas ou mais propostas iniciais apresentem preços iguais, será realizado sorteio público para determinação da ordem de oferta dos lances.
- 7.7. A oferta dos lances deverá ser efetuada no momento em que for conferida a palavra ao licitante.
- 7.8. Não poderá haver desistência dos lances já ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes no item 11 - Das Penalidades deste Edital.
- 7.9. A diferença entre cada lance **não poderá ser inferior a R\$ 500,00 (quinhentos reais)**.
- 7.10. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.11. Caso não se realize lance verbal, será verificado a conformidade entre a proposta escrita de menor preço unitário e o valor estimado para a contratação, podendo, o Pregoeiro, negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.
- 7.12. O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, convocados pelo Pregoeiro, os licitantes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances.
- 7.13. Encerrada a sessão de lances, será verificada a ocorrência do empate ficto, previsto no art. 44, § 2º, da Lei Complementar 123/2006, sendo assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e as empresas de pequeno porte que atenderem ao item **3.1, Observações, “b”, deste edital.**
- 7.13.1 Entende-se como empate ficto aquelas situações em que as propostas apresentadas pela microempresa e pela empresa de pequeno porte sejam superiores em até 5% (cinco por cento) à proposta de menor valor.
- 7.14. Ocorrendo o empate, na forma do item anterior, proceder-se-á da seguinte forma:
- a) A microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor será convocada para apresentar, no prazo de 5 (cinco) minutos, nova proposta, inferior aquela, até então, de menor preço, situação em que será

declarada vencedora do certame.

- b) Se a microempresa ou a empresa de pequeno porte, convocada na forma da alínea “a” deste item, não apresentar nova proposta, inferior à de menor preço, será facultada, pela ordem de classificação, às demais microempresas e empresas de pequeno porte remanescentes, que se enquadrarem na hipótese prevista no item 7.14 deste edital, a apresentação de nova proposta, no prazo previsto na alínea “a” deste item.

- 7.15.** Se nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte, satisfazer as exigências do item 7.13 deste edital, será declarado vencedor do certame o licitante detentor da proposta originariamente de menor valor.
- 7.16.** O disposto nos itens 7.13 à 7.15, deste edital, não se aplica às hipóteses em que a proposta de menor valor inicial tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 7.17.** Será vencedor o licitante que ofertar o **menor valor global**, sendo a adjudicação realizada após encerrada a etapa competitiva de todos os itens.
- 7.18.** Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas o Pregoeiro verificará a aceitabilidade da proposta, comparando-o com os valores consignados em Planilha de Custos de mercado, decidindo, motivadamente, a respeito.
- 7.19.** Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto deste edital.
- 7.20.** A classificação dar-se-á pela ordem crescente de preços propostos e aceitáveis. Será declarado vencedor o licitante que apresentar a proposta de acordo com as especificações deste edital, com o preço de mercado e ofertar o menor preço global.
- 7.21.** Encerrada a etapa competitiva de todos os itens, o Pregoeiro e a Equipe de Apoio, abrirão o envelope de Documentação do licitante declarado vencedor, rubricando todas as folhas e colhendo a rubrica dos licitantes presentes, considerando-se automaticamente inabilitado aquele que deixar de apresentar qualquer dos documentos exigidos para habilitação.
- 7.22.** Verificada a conformidade dos documentos de habilitação apresentados pelo licitante vencedor, o Pregoeiro lhe adjudicará o item declarado vencedor.



- 7.23.** Da sessão pública do Pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo, sem prejuízo de outros, o registro dos licitantes credenciados, das propostas escritas e verbais apresentadas, na ordem de classificação, da análise da documentação exigida para habilitação e dos recursos interpostos.
- 7.24.** A Sessão Pública poderá ser suspensa a qualquer tempo pelo pregoeiro, desde que devidamente justificado e com prazo definido para o prosseguimento do processo.
- 7.25.** Caso haja necessidade de adiamento da Sessão Pública, será marcada nova data para continuação dos trabalhos, devendo ficar intimados, no mesmo ato, os licitantes presentes.

## **8 - DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:**

- 8.1.** Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.
- 8.2.** Em caso de desatendimento às exigências habilitatórias, o Pregoeiro inabilitará o licitante e examinará as ofertas subsequentes e qualificação dos licitantes, na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, ocasião em que o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.
- 8.3.** Após a declaração do vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, que será imediatamente lavrada em ata, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 8.4.** Decorrido o prazo, sem a juntada do recurso pelo licitante que manifestou interesse em recorrer, importará na decadência do direito de recorrer, e o prosseguimento imediato do processo pelo Pregoeiro, adjudicando-se o objeto desta licitação ao licitante declarado vencedor e encaminhando o processo à Homologação do Presidente da Autarquia.
- 8.5.** As razões e contrarrazões do recurso deverão ser encaminhadas, por escrito, ao Pregoeiro, no endereço mencionado no preâmbulo deste Edital.

- 8.6.** O recurso será dirigido ao Presidente da Autarquia, por intermédio do pregoeiro, o qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente motivado dos fatos e fundamentos legais em parecer anexo ao recurso.
- 8.7.** A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso.

### **9 - DO RECEBIMENTO E DO FORNECIMENTO:**

- 9.1.** O licitante vencedor terá o prazo máximo de 03 (três) dias para assinar o contrato, sob pena da perda do direito objeto desta licitação, contados da data de convocação publicada no site da Autarquia.
- 9.2.** O licitante vencedor deverá executar todos os serviços em conformidade com as especificações do projeto básico em anexo ao Edital, o qual será parte integrante do termo contratual formulado.
- 9.3.** O licitante vencedor é responsável por todas as obrigações sociais de proteção aos seus profissionais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, incluindo despesas com deslocamentos, estadia, alimentação, salários, encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, equipamentos de proteção individual e quaisquer outros que se fizerem necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes da prestação dos serviços, isentando integralmente a Gramadotur.
- 9.4.** Caso a Autarquia seja acionada em decorrência das obrigações do item 9.3, a empresa que deu causa deverá ressarcir a Administração se, por ventura, vier a ser condenada ao pagamento de sentença condenatória.
- 9.5.** O contrato a ser firmado com o licitante vencedor, terá vigência durante o exercício de 2017/2018, encerrando-se após a execução e o pagamento total dos serviços, o qual posteriormente será rescindido automaticamente sem que haja necessidade de aviso, notificação judicial ou extrajudicial.

### **10 - DO PAGAMENTO:**

- 10.1.** O pagamento será efetuado em 05 (cinco) parcelas, sendo devido o pagamento no dia 20 (vinte) do mês subsequente à prestação do serviço, mediante a apresentação

da respectiva nota fiscal/fatura, devidamente quitada e aprovada pelo responsável pela fiscalização dos serviços.

**10.2.** A despesa com a aquisição do serviço contratado, objeto do presente Edital, correrá pelas seguintes dotações orçamentárias do exercício de 2017:

**Código Reduzido:** 85

**Unidade:** Gramadotur

**Projeto atividade:** 2.067 – Gestão, Implantação e Execução de Eventos – Natal Luz

**Categoria econômica:** 3.3.90.39.79.00.00.00.00 – Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

## **11 - DAS PENALIDADES:**

**11.1.** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, salvo justificativa aceita pela Gramadotur, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar nas seguintes sanções:

- a) Deixar de apresentar a documentação exigida no certame: *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação;*
- b) Manter comportamento inadequado durante o pregão: *afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos;*
- c) Deixar de manter a proposta (recusa injustificada para contratar): *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação;*
- d) Executar o contrato com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: *advertência;*
- e) Executar o contrato com atraso injustificado, até o limite de 03 (três) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: *multa diária de 2% sobre o valor atualizado do contrato;*
- f) Inexecução parcial do contrato: *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 3 anos e multa de 10% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;*
- g) Inexecução total do contrato: *suspensão do direito de licitar e contratar com a*

*Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato;*

**h)** *Causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 5 anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato.*

**11.2.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade da aplicação de outras, previstas na Lei Federal n.º 10.520/02 e na Lei Federal n.º 8.666/93, inclusive a responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Autarquia.

**11.3.** A multa deverá ser recolhida diretamente à Gramadotur, segundo procedimentos da Tesouraria, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de recebimento da notificação enviada pela Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur.

**11.4.** As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do Presidente da Autarquia, devidamente justificado.

**11.5.** Ao licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida ou apresentá-la falsa ou adulterada; ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação; não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do pedido; comportar-se de modo inidôneo; ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Autarquia e será descredenciada do Cadastro de Fornecedores deste órgão, caso já seja credenciada, pelo período de até 02 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital, no contrato e nas demais cominações legais.

**11.6.** As sanções aqui previstas são independentes entre si podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**11.7.** Em qualquer hipótese e aplicação de sanções será assegurado ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

## **12 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**12.1.** Qualquer informação ou dúvida de ordem técnica, bem como aquelas decorrentes

de interpretação do Edital, deverão ser solicitadas por escrito, à GRAMADOTUR, junto ao Departamento de Licitações, sito na Av. Borges de Medeiros, nº 4111, Gramado/RS, ou pelo telefone 54-3286-2002, no horário compreendido entre as 10:00 e 11:30 horas e 13:30 e 17:30 horas, preferencialmente, com antecedência mínima de 03 (três) dias da data marcada para recebimento dos envelopes.

- 12.2.** Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas com relação ao presente Pregão encontrar-se-ão à disposição de todos os interessados na Gramadotur, no Departamento de Compras.
- 12.3.** Ocorrendo a decretação de feriado ou qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, todas as datas constantes deste Edital serão transferidas, automaticamente, para o primeiro dia útil ou de expediente normal subsequente aos ora fixados.
- 12.4.** Para agilização dos trabalhos, solicita-se que os licitantes façam constar em sua documentação o endereço, telefone e e-mail.
- 12.5.** Todos os documentos exigidos no presente instrumento convocatório deverão ser apresentados em cópia autenticada, por tabelião ou por servidor desta Autarquia, ou, ainda, publicação em órgão da imprensa oficial. As cópias extraídas da internet dos documentos de habilitação serão tidas como originais após terem a autenticidade de seus dados e certificação digital conferidos pela Administração.
  - 12.5.1.** A autenticação de documentos realizada por servidor desta Autarquia para participação neste certame, deverá ser realizada até um dia antes da abertura da sessão.
- 12.6.** O proponente que vier a ser contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da GRAMADOTUR, dentro do limite permitido pelo artigo 65, § 1º, da Lei Federal nº 8666/93, sobre o valor inicial contratado.
- 12.6.** Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 12.7.** A GRAMADOTUR poderá revogar a licitação por interesse público, bem como anulá-la por ilegalidade, em despacho fundamentado, sem a obrigação de indenizar (art. 49 da Lei Federal nº 8.666/93).
- 12.8.** Em nenhuma hipótese será concedido prazo para apresentação da documentação



exigida e não apresentada na reunião de recebimento.

**12.9.** Fica eleito, de comum acordo entre as partes, o Foro da Comarca de Gramado/RS, para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

**12.10.** O presente Edital poderá ser acessado na internet, no site [www.gramadotur.net.br](http://www.gramadotur.net.br)

**12.11.** São anexos deste Edital:

Anexo 01 – Minuta do contrato;

Anexo 02 – Modelo de Proposta;

Anexo 03 – Modelo de Termo de Credenciamento;

Anexo 04 – Declaração de Cumprimento de Requisitos de Habilitação

Anexo 05 – Projeto básico.

**Gramado/RS, 21 de julho de 2017.**

**EDSON HUMBERTO NÉSPOLO**  
**Presidente**



## EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017

### ANEXO 01

#### MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO GRAMADOTUR

Pelo presente instrumento, a **AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO GRAMADOTUR**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Av. Borges de Medeiros nº 4.111, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 18.137.082/0001-86, representado por seu **PRESIDENTE, Sr. Edson Humberto Néspolo**, e por seu **DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO, Sr. ALFREDO ANTÔNIO GALAFASSI**, neste ato denominada **CONTRATANTE**, e \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_, cidade de \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo **Sr. (a)**, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista a homologação do **Pregão n.º 029/2017**, e de conformidade com a Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, firmam o presente contrato mediante o estabelecimento das seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa especializada em serviços de Call Center para operação e gerenciamento de uma central de atendimento que receba e processe ligações telefônicas e e-mails referentes ao 32º Natal Luz de Gramado, no período de 15 de agosto de 2017 a 15 de janeiro de 2018, em conformidade com as especificações descritas no projeto básico em anexo ao Edital.

**Parágrafo Único:** É parte integrante deste termo contratual o projeto básico, bem como todas as descrições e especificações nele contidas.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de **R\$ \_\_\_\_ (reais)**, para prestação dos serviços objeto deste termo contratual, o qual será pago em 05 (cinco) parcelas, sendo devido o pagamento no dia 20 (vinte) do mês subsequente à prestação do serviço.

**§ 1º** Os pagamentos ocorrerão mediante a entrega da respectiva nota fiscal, a qual deverá ser entregue no prazo de 10 (dez) dias anteriores à data de vencimento, para que o



pagamento ocorra na data programada, devidamente quitada e assinada pelo servidor responsável pela fiscalização dos serviços.

§ 2º Todos os pagamentos de notas fiscais ocorrerão 10 (dez) dias após sua apresentação, obedecendo a ordem cronológica de entrega.

§ 3º A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do n.º do Edital de Licitação e da Nota de Empenho, a fim de se acelerar o trâmite de liberação do documento fiscal para pagamento.

§ 4º Na fatura/nota fiscal deverão estar destacados os valores relativos ao IR, INSS (nos termos da Lei Previdenciária) e ao ISSQN, caso ocorra o fato gerador destes ou outros impostos, sob pena de retenção dos valores no ato do pagamento.

§ 5º Fica expressamente estabelecido que no preço acima estão incluídos todos os custos diretos e indiretos requeridos para a execução do objeto especificado na cláusula primeira deste instrumento, constituindo-se na única remuneração devida.

§ 6º A Autarquia poderá solicitar a qualquer tempo as certidões negativas atualizadas, a fim de verificar a regularidade fiscal da CONTRATADA.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Os serviços deverão ser executados em conformidade com as especificações constantes no projeto básico em anexo ao Edital, o qual também faz parte do presente termo, dentro dos prazos, locais e cargas horárias estipuladas.

**CLÁUSULA QUARTA** – A CONTRATADA será responsável por todas as obrigações sociais de proteção aos seus profissionais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, incluindo despesas com deslocamentos, estadia, alimentação, salários, encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, equipamentos de proteção individual e quaisquer outros que se fizerem necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes da prestação dos serviços, isentando integralmente a Gramadotur.

**Parágrafo único:** São de responsabilidade da CONTRATADA eventuais danos causados diretamente à Gramadotur ou a terceiros, decorrentes de sua culpa, dolo ou ineficiência na execução dos serviços contratados, sendo vedado a empresa o chamamento ao processo ou a denúncia à lide da Autarquia.





**CLÁUSULA QUINTA:** Os valores dos itens adjudicados só poderão ser revistos mediante solicitação da contratada com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da avença, na forma do art. 65, II “d” da Lei 8.666/93, e suas alterações.

**Parágrafo Único:** Eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de conseqüências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos dos materiais.

**CLÁUSULA SEXTA:** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, salvo justificativa aceita pela GRAMADOTUR, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar nas seguintes sanções:

- a) Deixar de manter a proposta (recusa injustificada para contratar): suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação;
- b) Executar o contrato com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;
- c) Executar o contrato com atraso injustificado, até o limite de 03 (três) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: multa diária de 2% sobre o valor atualizado do contrato;
- d) Inexecução parcial do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 3 anos e multa de 10% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;
- e) Inexecução total do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato;
- f) Causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 5 anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato.

**§ 1º** A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui a possibilidade da aplicação de outras, previstas na Lei Federal n.º 10.520/02 e na Lei Federal n.º 8.666/93, inclusive a responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos



causados à Autarquia.

§ 2º A multa deverá ser recolhida diretamente à Gramadotur, segundo procedimentos da Tesouraria, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de recebimento da notificação enviada pela Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur.

§ 3º As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do Presidente da Autarquia, devidamente justificado.

§ 4º Ao licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida ou apresentá-la falsa ou adulterada; ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação; não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do pedido; comportar-se de modo inidôneo; ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Autarquia e será descredenciada do Cadastro de Fornecedores deste órgão, caso já seja credenciada, pelo período de até 02 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital, no contrato e nas demais cominações legais.

§ 5º As sanções previstas nesta cláusula são independentes entre si podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

§ 6º Em qualquer hipótese e aplicação de sanções será assegurado ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

**CLÁUSULA SÉTIMA** – A despesa com a execução do presente contrato, está prevista nas seguintes dotações orçamentárias do exercício de 2017:

**Código Reduzido:** 85

**Unidade:** Gramadotur

**Projeto atividade:** 2.067 – Gestão, Implantação e Execução de Eventos – Natal Luz

**Categoria econômica:** 3.3.90.39.79.00.00.00.00 – Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

**CLÁUSULA OITAVA** – O presente instrumento terá vigência durante o exercício de 2017/2018, encerrando-se após a execução e o pagamento total dos serviços, o qual posteriormente será rescindido automaticamente sem que haja necessidade de aviso, notificação judicial ou extrajudicial.



**CLÁUSULA NONA** – Caberá rescisão do presente instrumento, sem que assista direito à contratada indenização de qualquer espécie quando:

**I** - Não cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento, tendo a parte inadimplente o prazo de 5 (cinco) dias para alegar o que entender de direito;

**II** - A parte contratada transferir o presente contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização do contratante;

**III** - Ocorrendo qualquer uma das hipóteses previstas nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93;

**IV** - Quando decorrido o prazo de vigência do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA** – Os responsáveis pela execução deste Contrato: Pela contratante serão designados por portaria desta Autarquia, pela contratada o Sr. (a) \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – O presente contrato está vinculado ao Edital de Pregão n.º 029/2017 e à Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, mesmo nos casos omissos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – Fica eleito o foro da comarca de Gramado/RS, como competente para solucionar eventuais pendências decorrentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem assim ajustados, assinam o presente instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, para um só efeito e declaram conhecer todas as cláusulas contratadas.

Gramado/RS, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

**EDSON HUMBERTO NÉSPOLO**

**Presidente**

**Contratante**



**ALFREDO ANTÔNIO GALAFASSI**  
**Diretor Administrativo e Financeiro**

**Contratada**



## EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017

### ANEXO 02

### MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À

Gramadotur

Av. Borges de Medeiros, 4111 – Gramado -RS

**REFERENTE: PREGÃO PRESENCIAL N° 029/2017**

#### DESCRIÇÃO DO OBJETO:

\_\_\_\_\_ (nome da empresa), CNPJ-MF n.º \_\_\_\_, sediada \_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_, telefone (xx) xxxx-xxxx, email: xxxxxxxxxxxx@xxxxxx.com.br, tendo examinado o presente Edital, vem apresentar a proposta para execução dos serviços nele referidos, no **valor global** de R\$...(..).

Outrossim, declara que:

a) esta proposta compreende todas as despesas com mão-de-obra (inclusive leis sociais) materiais, transportes, equipamentos de proteção individual, seguros, impostos e demais encargos necessários à perfeita execução dos serviços;

b) concordamos em manter a validade desta proposta por um período de 60 (sessenta) dias;

c) que os serviços serão executados em conformidade com as especificações constantes no projeto básico anexo ao Edital de abertura do presente processo.

Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do Edital.

\_\_\_\_ (localidade) \_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ . \_\_\_\_

\_\_\_\_\_(assinatura)  
\_\_\_\_\_(nome por extenso)  
\_\_\_\_\_(cargo)



## EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017

### ANEXO 03

#### MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO

Através do presente, credenciamos o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, a participar da licitação instaurada pela Gramadotur com o objeto de \_\_\_\_\_, na modalidade de Pregão sob o nº 029/2017, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em nome da empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, bem como formular propostas e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

Local e data.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(s) dirigente(s) da empresa  
**(firma reconhecida)**

\_\_\_\_\_  
Nome do dirigente da empresa

**Obs.:** 1. Caso o contrato social ou o estatuto determinem que mais de uma pessoa deva assinar o credenciamento, a falta de qualquer uma delas invalida o documento para os fins deste procedimento licitatório.

2. Este credenciamento deverá vir acompanhado, obrigatoriamente, da Cópia autenticada do Contrato Social da Empresa, em vigor, devidamente registrado.



**EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017**

**ANEXO 04**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

À

Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur

Edital de Pregão n.º 029/2017

A Empresa (Razão Social do Licitante), através da presente, declara para fins do disposto no inciso VII do art. 4º da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação referentes à licitação em epígrafe.

E por ser verdade, assina a presente declaração sob as penas da lei.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

(Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal)

(Dados da Declarante)

(Razão Social da empresa licitante)



## **EDITAL DE PREGÃO N.º 029/2017**

### **ANEXO 05**

#### **1 OBJETO:**

**1.1** O presente Projeto Básico consiste na contratação de empresa especializada em serviços de Call Center para operação e gerenciamento de uma central de atendimento que receba e processe ligações telefônicas e e-mails referentes ao 32º Natal Luz de Gramado, no período de 15 de agosto de 2017 a 15 de janeiro de 2018.

#### **2 JUSTIFICATIVA:**

**2.1** A Gramadotur Autarquia Municipal de Turismo é responsável por realizar o Natal Luz de Gramado, evento que ocorrerá na próxima edição entre 26 de outubro de 2017 a 14 de janeiro de 2018. O evento movimenta a cidade, trazendo a ela grande quantidade de visitantes, que têm inúmeros questionamentos relacionadas aos espetáculos realizados pela Autarquia. O modo de sanar as dúvidas é realizado em sua maioria por meio de contato telefônico ou via e-mail da Gramadotur, sendo a quantidade desses contatos cresce conforme a temporada de realização do evento se aproxima. Considerando que a Autarquia não comporta receber tantas ligações, pois não possui equipamento nem pessoal em número confortável para atender e responder de maneira eficaz, a Gramadotur necessita contratar uma empresa de Call Center, que cumpra estes serviços. As vantagens na contratação de uma empresa que trabalhe neste segmento, dando voz a Autarquia, como velocidade e melhora no atendimento, impulsiona as vendas de ingressos e passa credibilidade para o cliente.

#### **3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**3.1** Desenvolver relatórios quinzenais, em meios digitais, sobre a quantidade de chamadas atendidas e de chamadas perdidas, informando sobre a primeira também a quantidade de transferências, a duração média delas, o somatório total das chamadas e o tempo de espera médio; relatórios classificando as ligações por assunto e outros relacionados ao nível de serviço, apresentando o tempo de duração das chamadas e a porcentagem que está dentro do tempo considerado razoável. Desenvolver também auditorias, apresentando a qualidade da ligação e a qualidade do atendimento. As





informações que devem ser expostas nos relatórios estão sujeitas à alteração de acordo com a necessidade da Gramadotur;

- 3.2** Desenvolver relatórios quinzenais, em meios digitais, sobre o serviço de atendimento via e-mail, informando a quantidade de e-mails respondidos, classificando os e-mails por assunto, informando quantos e-mails foram trocados com cada remetente e outros, sendo as informações dos relatórios sujeitas à alteração, de acordo com a necessidade da Gramadotur;
- 3.3** Prestar serviços de telemarketing receptivo e também ativo - quando necessário - incluindo planejamento, controle e gestão de operação e qualidade de atendimento, manutenção e suporte;
- 3.4** Realizar gravação dos atendimentos, organizando por data e hora de chamadas atendidas e realizadas, disponibilizando, quando solicitado, o material para Gramadotur;
- 3.5** Realizar implementação, a qual consiste em: adaptação da estrutura de software, hardware; adaptação da plataforma tecnológica para a nova operação; horas de treinamento; geração dos scripts de respostas; adaptação do telecontrol; criação do manual de gestão do processo e outros.

#### **4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 4.1** Fornecer à Contratada todas as informações necessárias para o desenvolvimento do bom atendimento, esclarecendo eventuais dúvidas e repassando novos dados que interfiram na prestação do serviço;
- 4.2** Repassar os dados sempre que solicitados para a Contratada;
- 4.3** Repassar e-mail utilizado para responder questões referentes ao 32º Natal Luz de Gramado e prestar serviço de suporte para realização da transferência do e-mail para a sede da empresa Contratada;
- 4.4** Responsabilizar-se em deslocar um representante da Autarquia à cidade sede da empresa contratada para fazer o primeiro treinamento dos atendentes, repassando informações relacionadas ao evento;
- 4.5** Acompanhar a qualidade dos serviços prestados;
- 4.6** Fornecer texto para áudio que deverá ser utilizado em momentos de espera e outros que forem considerados adequados;

## **5 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 5.1** Comunicar por escrito e verbalmente, a Gramadotur, todo acontecimento entendido como irregular e que possa apresentar risco para a Gramadotur e o evento Natal Luz;
- 5.2** Responsabilizar-se por eventuais danos causados diretamente à Gramadotur ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.3** Emitir Nota Fiscal dos serviços prestados, efetuando os devidos recolhimentos tributais exigidos;
- 5.4** Fornecer equipamentos necessários para o atendimento e execução do serviço, tais como equipamentos de telefonia e informática, microcomputadores, softwares básicos, linhas de telefone, internet e outros que julgue necessários para o bom andamento do serviço contratado, sendo um microcomputador e um telefone pra cada atendente responsável pelo atendimento e um de cada para o supervisor desta equipe; bem como disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, estações de trabalho, mobiliário, links de comunicação e servidores, painéis eletrônicos, material de expediente e outros que forem considerados necessários pela Contratada;
- 5.5** A Contratada deverá dispor de:
- 5.5.1** 04 (quatro) postos de atendimento a partir de 15 de agosto de 2017 a 26 de outubro de 2017 para atender de segunda a sexta;
- 5.5.1.1** O horário de atendimento de segunda a sexta será das 10h às 20h, sem pausa ao meio dia, para prestar serviços de atendimento para a Gramadotur por telefonia e por e-mail, esclarecendo dúvidas a respeito do Natal Luz de Gramado;
- 5.5.2** 04 (quatro) postos de atendimento a partir de 27 de outubro de 2017 a 14 de janeiro de 2018 para atender de segunda a domingo;
- 5.5.2.1** O horário de atendimento de segunda a domingo será das 10h às 22h, sem pausa ao meio dia, para prestar serviços de atendimento para a Gramadotur por telefonia e por e-mail, esclarecendo dúvidas a respeito do Natal Luz de Gramado;
- 5.5.3** A quantidade de postos de atendimento e seus horários podem ser alterados conforme necessidade da Gramadotur para melhor atendimento aos clientes;



- 5.5.4 A Contratada deverá dispôr da equipe de trabalho que prestará serviços a Gramadotur em local e data previamente estipulados pela contratante, com a finalidade de receber treinamento específico.
- 5.5.5 Dispor de tecnologia de informação de automatização dos processos, com capacidade de suportar grandes volumes de ligações simultaneamente, de forma a atender, manter o registro e redirecioná-las, quando necessário, para outro atendente;
- 5.5.6 Dispor de acesso à Internet com boa capacidade para realizar atendimento via e-mail (que será repassado para a Contratada);
- 5.5.7 Como atendimento será receptivo e não exclusivo, a empresa deverá possuir um sistema de direcionamento de ligações para um grupo de operadores em especial, que estará a serviço da Gramadotur, sendo necessário ao menos um número telefônico específico para recebimento exclusivo deste serviço, que será divulgado na imprensa e nos sites do evento;
- 5.5.8 Manter profissionais com perfil adequado ao cargo de atendimento e supervisão, devidamente capacitados e treinados, não impondo restrição quanto a sexo, raça, idade, religião, a necessidades especiais, assegurando a referência pessoal e profissional;
- 5.5.9 Disponibilizar recursos em quantidade suficiente para atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos, assegurando a qualificação profissional e o bom atendimento já que os atendentes passarão a representar também a Gramadotur, influenciando na imagem da empresa;
- 5.5.10 Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades, qualquer dos seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável;
- 5.5.11 Disponibilizar mensagem predefinida juntamente com a Gramadotur para os horários em que o serviço não estiver em funcionamento, assim como mensagem para espera antes da ligação ser atendida, divulgando o evento, e mensagem para quando todos atendentes estiverem ocupados;
- 5.5.12 Ter a possibilidade de colocar a chamada em espera, quando houver necessidade de efetuar algum tipo de consulta com o supervisor ou com a Gramadotur;



- 5.5.13 Responsabilizar-se pelas despesas relacionadas a salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais, administrativos, vales-refeição, vales-transporte, sendo incluída a contratação e demissão de seu empregado, observando o piso salarial referente à categoria;
- 5.5.14 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pela Gramadotur, com observância às normas, legislação e às recomendações aceitas pela boa técnica, como a capacidade de os atendentes se comunicarem e expressarem corretamente na linguagem falada e escrita;
- 5.5.15 Possuir atendimento eficaz e rápido a fim de melhorar o tempo de atendimento e o relacionamento com os clientes;
- 5.5.16 Disponibilizar, sempre que solicitada, a gravação dos atendimentos realizados pela Contratada;
- 5.5.17 Encaminhar para a Gramadotur, até o dia 05 do mês consecutivo, relatórios contendo os tópicos definidos ou solicitados;
- 5.5.18 Quando o contato recebido por e-mail ou telefonia for relacionado a outros assuntos, os atendentes da Contratada deverão encaminhar o contato para a Gramadotur, para contatar por meio do telefone (54) 3286-2002 ou pelo e-mail [gramadotur@gramadotur.net.br](mailto:gramadotur@gramadotur.net.br).
- 5.5.19 A Contratada deverá se responsabilizar por todos os custos para manter contato direto com a empresa contratada para administração das vendas de ingresso, sendo possível a transferência de ligações dos clientes entre Call Center e Atendimento de Vendas, facilitando, assim, o relacionamento e o atendimento ao cliente.

## **6 DAS ETAPAS DOS SERVIÇOS:**

- 6.1** A prestação de serviços iniciará em 15 de agosto de 2017 encerrando-se em 14 de janeiro de 2018.
- 6.2** O responsável pela fiscalização do serviço será designado por portaria desta Autarquia.

**Responsável pela elaboração deste Projeto Básico:** Marcelo Camargo dos Santos