



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

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 31 de julho de 2018**, 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 dado 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:

- 1.1. A presente licitação através da modalidade Pregão tem 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 33º Natal Luz de Gramado, conforme serviços descritos no Projeto Básico, cujo processo e julgamento serão realizados de acordo com os preceitos da supra referida Lei.
- 1.2. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e de seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.
- 1.3. Não poderão participar da presente licitação:
 - 1.3.1. Empresas declaradas inidôneas por órgão ou entidade da Administração

- Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- 1.3.2. Empresas suspensas de licitar e contratar com órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Município de Gramado;
- 1.3.3. Empresas cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam servidores, empregados ou ocupantes de cargo comissionado na Gramadotur;
- 1.3.4. Se enquadrem em alguma das situações enumeradas no art. 9º da Lei 8.666 e alterações.

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 2 (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 054/2018 Envelope n.º 01- PROPOSTA NOME DA EMPRESA:	À GRAMADOTUR Pregão n.º 054/2018 Envelope n.º 02- DOCUMENTAÇÃO NOME DA EMPRESA:
--	--

3. DA PROPOSTA:

3.1. O envelope n.º 01 deverá conter a proposta com:

- a) **Valor global** para prestação dos serviços, conforme modelo de proposta constante no **Anexo 02** do presente Edital.
- b) Cronograma Físico-financeiro devidamente preenchido, de acordo com o **Anexo 09** do presente edital.

Observações:

- a) *Será adotado como valor de referência o valor constante da planilha orçamentária (Anexo 08), que será utilizado como critério de aceitabilidade das propostas.*

- b) O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data apazada para sua entrega;*
- c) 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;*
- d) Os preços já deverão estar onerados dos impostos e deduzidos de eventuais descontos ou vantagens, frete CIF.*
- e) Erros formais no preenchimento da planilha não são motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, atendidas as demais condições de aceitabilidade.*

4. DA HABILITAÇÃO:

4.1. Para fins de habilitação nesta licitação, o licitante deverá apresentar **dentro do Envelope n.º 02**, os seguintes documentos habilitatórios:

- **Habilitação jurídica**

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias;
- 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.

Obs.: O objeto social da empresa deverá ser compatível com a parcela de maior relevância do objeto licitado.

- **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 90 (noventa) dias.

- **Declarações**

- a) Declaração de Não-Parentesco, conforme Anexo 06.

- **Qualificação Técnica**

- a) Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que executou satisfatoriamente serviços de call center com mínimo de 1000 ligações atendidas por mês.

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, acompanhada do seguinte documento:

- a) Declaração de Não-Parentesco, conforme Anexo 06.
- b) Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que executou satisfatoriamente serviços de call center com mínimo de 1000 ligações atendidas por mês.

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,

podendo o licitante retirá-lo, após aquele período, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de inutilização do envelope.

- 4.4. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 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:
- Declaração de Cumprimento de Requisitos de Habilitação**, conforme modelo previsto no **Anexo 04** deste Edital.
 - 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 também no credenciamento, declaração, conforme **Anexo 05**, firmada pelo sócio administrador da empresa, na conformidade do § 2º, do art. 13, do Decreto 8.538/2015, informando o enquadramento em tal condição, com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias **OU** Certidão Simplificada da Junta Comercial com mesmo prazo.
 - Documento de identificação com foto.

- d) 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.
- e) Se **representante legal**, deverá apresentar, acompanhado do contrato social, 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), este com a firma do outorgante devidamente reconhecida 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.
- f) 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 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.

5.5.1. Deverá ser enviada junto aos envelopes **Declaração de Cumprimento de**

Requisitos de Habilitação, conforme modelo previsto no **Anexo 04** deste Edital. A declaração deve ser enviada **FORA DOS ENVELOPES**.

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 n.ºs 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. A licitação será do tipo **menor preço**, tendo como critério de julgamento o valor **global**, desde que atendidas as especificações do edital.

7.1.1. A aceitabilidade das propostas será verificada sob análise da adequabilidade dos valores unitários, podendo haver supressão de algum item se estiver em desacordo com o preço de mercado.

7.2. Serão desclassificadas 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.

- 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 3 (três) ofertas nas condições definidas no subitem anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 3 (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 12 - Das Penalidades deste Edital.
- 7.9.** A diferença entre cada lance **não poderá ser inferior a R\$ 1.000,00 (mil 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 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 **5.4. alínea 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 preço**, sob o julgamento do 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 na Planilha Orçamentária, 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**, sob o julgamento do valor **global**.
- 7.21.** Em caso de dúvidas quanto a exequibilidade dos valores ofertados, poderá a Administração exigir que o licitante vencedor apresente proposta detalhada de custos que garanta a exequibilidade da proposta, como condição para a adjudicação do objeto e assinatura do contrato.
- 7.22.** 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.
- 7.23.** Verificada a conformidade dos documentos de habilitação apresentados pelo licitante vencedor, o Pregoeiro lhe adjudicará o item declarado vencedor.
- 7.24.** 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.
- 7.25.** A Sessão Pública poderá ser suspensa a qualquer tempo pelo Pregoeiro, desde que devidamente justificado e com prazo definido para o prosseguimento do processo.
- 7.26.** 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.
- 7.27.** 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 **5.4. alínea b**, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do julgamento da proposta, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias, a critério da Administração, para regularização fiscal e trabalhista da documentação.

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 5 (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.
- 8.8. Na ocorrência de manifestação ou interposição de recurso de caráter meramente protelatório, ensejando assim o retardamento da execução do certame, a autoridade competente poderá, assegurado o contraditório e a ampla defesa, aplicar a pena estabelecida no artigo 7º da Lei nº 10.520/02 e legislação vigente.

9. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 9.1. Os pedidos de esclarecimentos, relacionados com a presente licitação, poderão ser formulados por escrito no setor de Compras e Licitações, na sede da Gramadotur, localizada na Avenida Borges de Medeiros, 4111, Centro, Gramado - RS, ou através do e-mail licitacoes@gramadotur.net.br, até 2 (dois) dias úteis antes da data marcada para apresentação das Propostas e dos Documentos de Habilitação.
- 9.2. Não sendo formulados até este prazo pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a apresentação das Propostas e dos Documentos de Habilitação, não cabendo, portanto, às licitantes, direito a qualquer reclamação posterior.
- 9.3. A Comissão de Licitação responderá oficialmente às consultas de esclarecimento.
- 9.4. As impugnações poderão ser feitas conforme disposto no artigo 41 da Lei nº. 8.666/93, e deverão ser entregues até o segundo dia útil que anteceder a abertura dos envelopes de habilitação no Departamento de Compras e Licitações na sede da Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur, localizada na Avenida Borges de Medeiros nº 4111, Gramado, Rio Grande do Sul.
- 9.5. Decairá do direito de impugnar perante a Administração, os termos do Edital, o licitante que tenha aceitado sem objeção ou deixe de apontar falhas ou irregularidades até o prazo acima definido, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.
- 9.6. Os esclarecimentos, interpretações, correções e/ou alterações elaborados pela Comissão de Licitação serão disponibilizados a todos os interessados através do site: www.gramadotur.net.br/licitacoes.

10. DO RECEBIMENTO E DO FORNECIMENTO:

- 10.1.** O licitante vencedor terá o prazo máximo de **05 (cinco dias)** para assinar o contrato, sob pena da perda do direito objeto desta licitação.
- 10.2.** 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.
- 10.3.** O licitante vencedor deverá apresentar, **no momento da assinatura do contrato:**
- 10.3.1. Nova planilha de proposta, discriminando o valor de cada item, bem como o valor global da última proposta ofertada, ficando a apresentação da planilha vinculada a assinatura do termo contratual.
- 10.3.1.1. A não entrega do documento implicará na recusa do vencedor em formalizar o contrato, sendo desclassificado e promovendo a Autarquia à convocação do próximo colocado.
- 10.4.** **Em até 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços** a empresa deverá apresentar relação com o nome dos funcionários contratados para o cumprimento do objeto, acompanhado da cópia do comprovante do vínculo com a empresa por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social. Caso o funcionário pertença ao quadro societário da empresa, a comprovação será feita por meio da cópia do contrato social ou requerimento de empresário, juntamente com declaração por escrito de que este irá fazer parte da equipe que irá prestar os serviços contratados.
- 10.4.1. A não entrega dos documentos implicará em rescisão unilateral contratual, com convocação do próximo colocado, estando a empresa sujeita às penalidades previstas no edital e na legislação vigente.
- 10.5.** 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.

- 10.6.** Caso a Autarquia seja acionada em decorrência das obrigações do item 10.5, a empresa que deu causa deverá ressarcir a Administração se, por ventura, vier a ser condenada ao pagamento de sentença condenatória.
- 10.7.** O contrato a ser firmado com o licitante vencedor, terá vigência durante o exercício de 2018/2019, 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.
- 10.8.** Os serviços deverão ser executados em conformidade com as especificações constantes no Projeto Básico em anexo ao Edital, dentro dos prazos, locais e cargas horárias estipuladas.
- 10.9.** A prestação de serviços iniciará em 15 de agosto de 2018 encerrando-se em 13 de janeiro de 2019.

11. DO PAGAMENTO:

- 11.1.** O pagamento será efetuado de forma parcelada, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada da cópia do comprovante de envio do arquivo SEFIP e do comprovante de recolhimento ao FGTS dos funcionários contratados para a prestação dos serviços, devidamente quitada e aprovada pelo responsável pela fiscalização dos serviços, obedecendo ao seguinte cronograma:
- a) Primeira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de setembro de 2018;
 - b) Segunda parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de outubro de 2018;
 - c) Terceira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de novembro de 2018;
 - d) Quarta parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de dezembro de 2018;

e) Quinta parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de janeiro de 2019;

11.1.1. As notas fiscais deverão ser emitidas à medida em que os serviços são prestados ou os produtos são entregues, coincidindo com o cronograma de pagamentos ora estipulado.

11.1.2. É obrigatória a apresentação do número do empenho no corpo da Nota Fiscal. Notas emitidas sem o respectivo número do empenho não serão aceitas.

11.1.3. As notas fiscais deverão ser entregues à Tesouraria deste órgão em sua forma física ou digital, quando nota eletrônica, no endereço eletrônico tesouraria@gramadotur.net.br, contendo os dados bancários da empresa contratada.

11.2. A despesa com a aquisição do serviço contratado, objeto do presente Edital, correrá pela seguinte dotação orçamentária do exercício de 2018:

Código Reduzido: 43

Unidade: Gramadotur

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

Categoria econômica: 3.3.90.39.79.00.00.00 Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

12. DAS PENALIDADES:

12.1. Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações, seja na condição de participante do certame ou de licitante vencedor, os licitantes, conforme a infração, salvo justificativa aceita pela Gramadotur, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

- a) Deixar de apresentar a documentação exigida no certame: *advertência, suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos e multa de 10% (dez por cento) 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 até 2 (dois) anos;*
- c) Deixar de manter a proposta (recusa injustificada para contratar): *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 5 (cinco) anos e multa de 10% (dez por cento) 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 15 (quinze) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: *advertência e multa diária de 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado do contrato;*
- f) Inexecução parcial do contrato: *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos e multa de 10% (dez por cento) 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 até 5 (cinco) anos e multa de 20% (vinte por cento) 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 (cinco) anos e multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado do contrato.*

12.2. 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.

12.3. 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.

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

devidamente justificado.

- 12.5.** 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 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital, no contrato e nas demais cominações legais.
- 12.6.** As sanções aqui previstas são independentes entre si podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 12.7.** Em qualquer hipótese e aplicação de sanções será assegurado ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 13.1.** 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, n.º 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 3 (três) dias da data marcada para recebimento dos envelopes.
- 13.2.** 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 e Licitações.
- 13.3.** 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.
- 13.4.** Para agilização dos trabalhos, solicita-se que os licitantes façam constar em sua documentação o endereço, telefone e e-mail.

13.5. 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.

13.5.1. A autenticação de documentos realizada por servidor desta Autarquia para participação neste certame, deverá ser realizada até um dia antes da abertura da sessão.

13.6. 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 n.º 8666/93, sobre o valor inicial contratado.

13.7. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

13.8. 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 n.º 8.666/93).

13.9. Em nenhuma hipótese será concedido prazo para apresentação da documentação exigida e não apresentada na reunião de recebimento.

13.10. 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.

13.11. O presente Edital poderá ser acessado na internet, no site www.gramadotur.net.br

13.12. 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 – Declaração de Beneficiário da Lei Complementar n.º 123/2006;

Anexo 06 – Declaração de Não-Parentesco;



- Anexo 07 – Projeto Básico;
- Anexo 08 – Planilha Orçamentária;
- Anexo 09 – Cronograma Físico-financeiro.

Gramado/RS, 12 de julho de 2018.

EDSON HUMBERTO NÉSPOLO
Presidente



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

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 n.º 4.111, Gramado/RS, 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. LÉO OLAVO AMARAL POSSANI**, 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 054/2018**, 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 33º Natal Luz de Gramado, que ocorrerá na cidade de Gramado/RS.

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 de forma parcelada, obedecendo ao seguinte cronograma:

a) Primeira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de setembro de 2018;

- b) Segunda parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de outubro de 2018;
- c) Terceira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de novembro de 2018;
- d) Quarta parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de dezembro de 2018;
- e) Quinta parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 30 (trinta) de janeiro de 2019.

§ 1º Os pagamentos ocorrerão mediante a entrega da respectiva nota fiscal, acompanhada da cópia do comprovante de envio do arquivo SEFIP e do comprovante de recolhimento ao FGTS, 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 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, bem como os dados bancários da empresa.

§ 4º As notas fiscais deverão ser entregues à Tesouraria deste órgão em sua forma física ou digital, quando nota eletrônica, no endereço eletrônico tesouraria@gramadotur.net.br, contendo os dados bancários da empresa contratada.

§ 5º Na 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.

§ 6º 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.

§ 7º 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.

Parágrafo Único: A prestação de serviços iniciará em 15 de agosto de 2018 encerrando-se em 13 de janeiro de 2019.

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 até 5 (cinco) anos e multa de 10% (dez por cento) 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 15 (quinze) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: advertência e multa diária de 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado do contrato;
- d) Inexecução parcial do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos e multa de 10% (dez por cento) 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 até 5 (cinco) anos e multa de 20% (vinte por cento) 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 (cinco) anos e multa de 20% (vinte por cento) 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 5 (cinco) 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 na seguinte dotação orçamentária do exercício de 2018:

Código Reduzido: 43

Unidade: Gramadotur

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

Categoria econômica: 3.3.90.39.79.00.00.00 Serviço de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

CLÁUSULA OITAVA – O presente instrumento terá vigência durante o exercício de 2018/2019, 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 - As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.

Parágrafo Único: Nenhum pagamento será efetuado pela Administração enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

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

_____.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – O presente contrato está vinculado ao Edital de Pregão n.º 054/2018, à Lei 10.520/2002 e à Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações, mesmo nos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – 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 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito e declaram conhecer todas as cláusulas contratadas.

Gramado/RS, ___ de _____ de 2018.

EDSON HUMBERTO NÉSPOLO



Presidente

Contratante

LÉO OLAVO AMARAL POSSANI
Diretor Administrativo e Financeiro

LTDA

Contratada



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

ANEXO 02

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À

Gramadotur

Av. Borges de Medeiros, 4111 – Gramado -RS

REFERENTE: PREGÃO PRESENCIAL N.º 054/2018

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\$...(…), conforme discriminado pelo somatório dos itens abaixo:

Item	Descrição	Unid.	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
1	Período de 15 de agosto de 2018 a 25 de outubro de 2018 (Segunda à Sexta) - 10 às 20 horas				
1.1	04 postos de atendimento	Diária	52	R\$ -	R\$ -
1.2	01 supervisor	Diária	52	R\$ -	R\$ -

2	Período de 26 de outubro de 2018 a 13 de janeiro de 2019 (Segunda à Domingo) - 10 às 22 horas				
2.1	04 postos de atendimento	Diária	79	R\$ -	R\$ -
2.2	01 supervisor	Diária	79	R\$ -	R\$ -
3	Software e Hardware - Posto de atendimento	Unid.	04	R\$ -	R\$ -
4	Atividades Administrativas (relatórios, gravação de mensagens, treinamentos...)	Unid.	01	R\$ -	R\$ -
TOTAL					R\$ -

Constatada divergência entre o valor da soma da planilha da proposta apresentada e o valor global informado, será válido o menor valor.

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 está CIENTE DE TODAS ESPECIFICAÇÕES DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS e que sua proposta comercial atende ao exigido.



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 054/2018

ANEXO 03

MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO

Através do presente, credenciamos o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da cédula de identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, a participar da licitação instaurada pela Gramadotur com o objeto de _____, na modalidade de Pregão sob o n.º 054/2018, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em nome da empresa _____, CNPJ n.º _____, 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 054/2018

ANEXO 04

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

À

Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur

Edital de Pregão n.º 054/2018

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 exigidos no Edital do processo licitatório em epígrafe, estando ciente das penalidades aplicáveis nos casos de descumprimento.

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 054/2018

ANEXO 05

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR N.º 123/2006

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar federal n. 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.

Local e data.

Representante legal

Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar n.º 123/2006, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital.



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

ANEXO 06

DECLARAÇÃO DE NÃO-PARENTESCO

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, declara que NENHUM de seus sócios, administradores, diretores e gerentes possui parentes em linha reta, colateral ou por afinidade até o 3º grau com servidor, dirigente da ou conselheiro da Gramadotur.

Local e data.

Representante legal

Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital.



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

ANEXO 07

PROJETO BÁSICO

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 33º Natal Luz de Gramado, no período de 15 de agosto de 2018 a 13 de janeiro de 2019.

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 25 de outubro de 2018 a 13 de janeiro de 2019. O evento movimentava 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 33º 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 2018 a 25 de outubro de 2018 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 26 de outubro de 2018 a 13 de janeiro de 2019 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, vale-refeição, vale-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.
- 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 2018 encerrando-se em 13 de janeiro de 2019.

6.2 O responsável pela fiscalização do serviço será designado por portaria desta Autarquia.

Responsável pela elaboração deste Projeto Básico: Cristiane Menegasso Taborda

EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018

ANEXO 08

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA – VALORES DE REFERÊNCIA

Item	Descrição	Unid.	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
1	Período de 15 de agosto de 2018 a 25 de outubro de 2018 (Segunda à Sexta) - 10 às 20 horas				
1.1	04 postos de atendimento	Diária	52	R\$ 600,00	R\$ 31.200,00
1.2	01 supervisor	Diária	52	R\$ 70,00	R\$ 3.640,00
2	Período de 26 de outubro de 2018 a 13 de janeiro de 2019 (Segunda à Domingo) - 10 às 22 horas				
2.1	04 postos de atendimento	Diária	79	R\$ 769,01	R\$ 60.751,79
2.2	01 supervisor	Diária	79	R\$ 100,00	R\$ 7.900,00
3	Software e Hardware - Posto de atendimento	Unid.	04	R\$ 200,00	R\$ 800,00
4	Atividades Administrativas (relatórios, gravação de mensagens, treinamentos...)	Unid.	01	R\$ 10.970,07	R\$ 10.970,07
TOTAL					R\$ 115.261,86

Gramado, 12 de julho de 2018.



EDITAL DE PREGÃO N.º 054/2018
ANEXO 09
CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Objeto: 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 33º Natal Luz de Gramado

Local: Gramado / RS

Cliente: Autarquia Municipal de Turismo – Gramadotur

EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
Data	Porcentagem da Parcela	Valor da Parcela
30/09/2018	20 %	R\$ 23.052,37
30/10/2018	20 %	R\$ 23.052,37
30/11/2018	20 %	R\$ 23.052,37
30/12/2018	20 %	R\$ 23.052,37
30/01/2019	20 %	R\$ 23.052,38
Total (R\$)		R\$ 115.261,86

Gramado/RS, 12 de julho de 2018.