

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 011/2019

**A AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO GRAMADOTUR**, 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 do Setor de Compras e Licitações, torna público, para o conhecimento dos interessados, que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, nos termos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, e Decreto Federal n.º 5.450/05, com aplicação subsidiária da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, 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.

Os procedimentos para acesso ao Pregão Eletrônico estão disponíveis na página inicial do site do Portal de Compras Públicas: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

### 1. DO OBJETO

**1.1.** Contratação de empresa para serviços de Call Center para operação e gerenciamento de uma central de atendimento que receba e processe ligações telefônicas e e-mails referentes ao 34º Natal Luz de Gramado, conforme serviços descritos neste Projeto Básico, cujo processo e julgamento serão realizados de acordo com os preceitos da supra referida Lei.

### 2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**2.1.** 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.

**2.2.** Não poderão participar da presente licitação:

- 2.2.1. Empresas declaradas inidôneas por órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- 2.2.2. Empresas suspensas de licitar e contratar com órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Município de Gramado;
- 2.2.3. 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;
- 2.2.4. Se enquadrem em alguma das situações enumeradas no art. 9º da Lei 8.666 e alterações.

### 3. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 3.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.
- 3.2. O certame será realizado através da utilização do Portal Eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), sendo os trabalhos conduzidos pelo Pregoeiro, com o suporte de sua Equipe de Apoio, os quais, juntamente com a autoridade competente do órgão promotor da licitação, formam o conjunto de operadores do sistema do Pregão Eletrônico.
- 3.3. Serão observados os seguintes horários e datas para os procedimentos que seguem:
  - 3.3.1. **RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:** das **08h00 do dia 15/07/2019** às **08h59 do dia 25/07/2019**.
    - 3.3.1.1. A empresa somente conseguirá enviar a proposta após realizar o download do Edital no site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).
  - 3.3.2. **INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às **09h00 do dia 25/07/2019**, após realizar a aceitabilidade das propostas apresentadas.
- 3.4. Referência de tempo: para todas as referências de data e hora, será considerado o horário oficial de Brasília-DF.

#### 4. ACESSO AO SISTEMA E ENVIO DA PROPOSTA

- 4.1.** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), devendo efetuar seu cadastro e estar habilitado junto ao Portal de Compras Públicas.
- 4.2.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Portal, ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.3.** O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.4.** A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da **PROPOSTA DE PREÇOS, EXCLUSIVAMENTE por meio do sistema eletrônico**, observados data e horário limites estabelecidos.
- 4.4.1.** Será adotado como valor de referência o valor constante da planilha orçamentária (Anexo 07), que será utilizado como critério de aceitabilidade das propostas.
- 4.4.2.** O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data apazada para sua entrega.
- 4.5.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no Edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico.
- 4.6.** O preço proposto deverá ser completo abrangendo todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para fiscais), prestação do serviço, fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal, traslado,

seguro pessoal do pessoal utilizado nos serviços contra riscos de acidente de trabalho, cumprimento de todas as obrigações que a legislação trabalhista e previdenciária imposta ao empregador e qualquer despesa acessória e/ou necessária, não especificada no Edital.

- 4.7. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando a Autarquia isenta de quaisquer responsabilidades diante da inobservância das mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão deste.

## 5. ABERTURA, ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS, DISPUTA DE LANCE E FORMALIZAÇÃO DO PREÇO FINAL

- 5.1. Até o horário previsto neste Edital, serão recebidas as propostas. Após, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar sua aceitabilidade.
- 5.2. A licitação será do tipo **menor preço**, tendo como critério de julgamento o valor **global**, desde que atendidas as especificações do Edital.
- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. 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.
- 5.3. Aberta a etapa competitiva, conforme determinação do subitem 3.3.2 deste Edital (Início da Sessão de Disputa de Preços), os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances.
- 5.4. Os lances ofertados serão avaliados pelo **valor global**, cotados em reais, com no máximo 02 (duas) casas decimais;
- 5.5. Não serão aceitos dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 5.6. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em

tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes;

**5.7.** Os casos de solicitação de cancelamento de lances através de sistema eletrônico somente serão analisados se o lance ofertado for, no máximo, 10% (dez por cento) do valor do item no termo de referência.

**5.7.1.** Se o lance for cancelado, o pregoeiro suspenderá a sessão e a reabrirá na fase inicial de lances ou no tempo de iminência (se este já estava ativo), e posteriormente ao tempo aleatório.

**5.8.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;

**5.9.** A etapa de lances da sessão pública funcionará da seguinte forma:

**5.9.1.** Etapa de lances sem tempo limite, ficando a critério do Pregoeiro e Equipe de Apoio a duração dessa etapa.

**5.9.2.** Tempo de iminência definido pelo Pregoeiro para o início do tempo aleatório, que variará de 01 (um) a 30 (trinta) minutos. A informação do tempo de iminência será mostrada para todos os licitantes no chat.

**5.9.3.** Tempo aleatório para encerramento da sessão pública, que variará de 01 (um) segundo a 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrado a fase de lances. O tempo aleatório é desconhecido tanto pelos licitantes como pelo Pregoeiro.

**5.10.** 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.

**5.10.1.** 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.

**5.11.** Ocorrendo o empate, na forma do item anterior, proceder-se-á da seguinte forma:

- 5.11.1.** A microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor será convocada para apresentar, no prazo de 05 (cinco) minutos, nova proposta, inferior aquela, até então, de menor preço, situação em que será declarada vencedora do certame.
- 5.11.2.** Se a microempresa ou a empresa de pequeno porte, convocada na forma do subitem anterior, 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 5.10 deste Edital, a apresentação de nova proposta, no prazo previsto no subitem anterior.
- 5.12.** Se nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte, satisfazer as exigências do item 5.10 deste Edital, será declarado vencedor do certame o licitante detentor da proposta originariamente de menor valor.
- 5.13.** O disposto nos itens 5.10 à 5.12, 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.
- 5.14.** Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá ao Pregoeiro verificar a aceitabilidade do preço ofertado.
- 5.15.** Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.
- 5.16.** Antes de anunciar o vencedor, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante encaminhando pelo sistema eletrônico contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido um preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação;
- 5.17.** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procederá à habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço menor;
- 5.18.** O pregoeiro anunciará a(s) licitante(s) vencedora(s) imediatamente após o

encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

- 5.18.1.** 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.
- 5.19.** Em caso de empate entre as propostas das licitantes, após a etapa de lances, a classificação se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados. A data e hora da sessão pública de sorteio será informada pelo pregoeiro por sistema eletrônico após a finalização da etapa de lances. A sessão será dada como suspensa até a reabertura da mesma após o sorteio.
- 5.20.** O licitante vencedor apresentará juntamente com a documentação habilitatória a proposta de preço, **conforme Anexo 02 – Modelo de Proposta**;
- 5.21.** É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se o proponente às sanções previstas no art. 81 da Lei Federal 8.666/93 e no item 11 - Das Penalidades deste Edital;
- 5.22.** Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

## 6. DOS RECURSOS

- 6.1.** Caberá recurso nos casos previstos na Lei n.º 10.520/02, devendo a proponente manifestar motivadamente sua intenção de interpor recurso, através de formulário próprio do Sistema Eletrônico, explicitando sucintamente suas razões, após o término da sessão de lances, onde o pregoeiro abrirá prazo para a mesma.
- 6.1.1.** Ficará aberto pelo prazo de 30 (trinta) minutos para que as licitantes possam manifestar a intenção de recursos.
- 6.1.2.** A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a proponente pretende que sejam revistos pelo

Pregoeiro.

- 6.1.3.** A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso.
- 6.1.4.** Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.
- 6.2.** 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.
- 6.3.** A proponente que manifestar a intenção de recurso e a mesma tiver sido aceita pelo Pregoeiro, disporá do prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões de recurso, por meio de formulário específico do sistema, que será disponibilizado a todos os participantes, ficando os demais desde logo intimados para apresentar as contrarrazões, também via sistema, em igual número de dias.
- 6.3.1.** Somente serão aceitos recursos e contrarrazões enviados através do site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).
- 6.3.2.** Recursos entregues na sede da Gramadotur não serão considerados.
- 6.4.** 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.
- 6.5.** O acompanhamento dos resultados, recursos e atos pertinentes a este Edital poderão ser consultados no endereço: <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, que será atualizado a cada nova etapa do Pregão.
- 6.6.** Os recursos contra a decisão do Pregoeiro não terão efeito suspensivo.
- 6.7.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 6.8.** Decididos os possíveis recursos e constatada a regularidade dos atos

procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o respectivo item para a licitante vencedora do certame.

## 7. DA HABILITAÇÃO

7.1. O licitante vencedor apresentará juntamente com a documentação habilitatória a proposta de preço, **conforme Anexo 02 – Modelo de Proposta**, que deverá ser remetida para o seguinte endereço:

**Autarquia Municipal de Turismo - Gramadotur  
A/C Setor de Compras e Licitações  
Avenida Borges de Medeiros, 4111, Centro  
Gramado – RS, CEP 95670-000**

**[NOME DA EMPRESA VENCEDORA DO CERTAME]  
Documentação e Proposta – Pregão Eletrônico n.º 011/2019**

7.2. Os documentos exigidos para habilitação, bem como a proposta vencedora ajustada ao lance, serão encaminhados ao Pregoeiro, ao final da sessão pública dos lances, devendo o licitante:

7.2.1. Realizar o envio digitalizado dos documentos através do portal de compras públicas em **até 30 (trinta) minutos** após a suspensão da sessão pública que requerer os documentos, sob pena de desclassificação da proposta caso isto não ocorra, passando a convocação por ordem de classificação dos demais participantes do processo licitatório. O arquivo deverá ser enviado obedecendo ao seguinte:

7.2.1.1. **Arquivo único em formato PDF ou**

7.2.1.2. **Arquivo compactado no formato .rar ou .zip**, contendo um único arquivo em formato PDF ou vários arquivos, todos em formato PDF.

7.2.1.3. O tamanho máximo do arquivo a ser enviado de 16Mb.

7.2.1.4. É de responsabilidade do licitante o envio correto do arquivo dentro do prazo e condições descritas no instrumento convocatório, estando sujeito às penalidades previstas em lei.

**7.2.2.** Comprovar sua postagem no correio ou transportadora no prazo máximo de 24 horas após a suspensão da sessão pública que requerer os documentos, sob pena de desclassificação da proposta caso isto não ocorra, passando a convocação por ordem de classificação dos demais participantes do processo licitatório.

7.2.2.1. A comprovação da postagem deverá ser enviada ao e-mail:

[licitacoes@gramadotur.net.br](mailto:licitacoes@gramadotur.net.br);

**7.2.3.** Caso a empresa opte por realizar a entrega dos documentos pessoalmente na sede da Gramadotur, deverá realizar no prazo máximo de 24 horas contados do horário registrado no sistema eletrônico em que ocorre a solicitação de documentos da licitante vencedora.

7.2.3.1. Caso o prazo se encerre em dia no qual não haja expediente na Autarquia, a entrega dos documentos deve ser realizada na primeira hora do próximo dia em que houver expediente.

**7.2.4.** Nenhum documento diferente do enviado por meio eletrônico será considerado.

**7.3.** A licitante que deixar de entregar a documentação, entregar documentação falsa ou não mantiver sua proposta, ficará passível da aplicação de multa pecuniária de 10% sobre o valor total de sua proposta, assim como a decretação da suspensão temporária do direito de participar de licitações desta Autarquia, bem como o impedimento de contratar com a mesma, pelo período de até 02 (dois) anos.

**7.4.** Para fins de habilitação, o licitante vencedor deverá apresentar os seguintes documentos habilitatórios:

**7.4.1. 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.

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

#### **7.4.2. 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.

#### **7.4.3. 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.

#### **7.4.4. 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.

#### **7.4.5. Declarações**

- a) Declaração de Não-Parentesco, conforme Anexo 05.
- b) Declaração de Enquadramento na Lei Complementar n.º 123/2006, conforme Anexo 04, firmada pelo sócio administrador da empresa, em conformidade com o § 2º do art. 13 do Decreto 8.538/2015, com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias **OU** Certidão Simplificada da Junta Comercial com mesmo prazo, caso a empresa tenha se declarado com beneficiária da Lei Complementar 123/2006.

#### **7.4.6. 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.

**a.1) Os atestados apresentados deverão conter os seguintes dados da empresa emitente: razão social, CNPJ, endereço, telefone de contato e e-mail. Os dados exigidos são necessários para possibilitar a realização de eventuais diligências.**

**7.5.** Para as empresas já cadastradas como fornecedoras da Gramadotur, ou para as que efetuarem cadastro antecipado, a documentação exigida no item 7.4. 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 dos seguintes documentos:

- a) Declaração de Não-Parentesco, conforme Anexo 05.
- b) Declaração de Enquadramento na Lei Complementar n.º 123/2006, conforme Anexo 04, firmada pelo sócio administrador da empresa, em conformidade com o § 2º do art. 13 do Decreto 8.538/2015, com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias **OU** Certidão Simplificada da Junta Comercial com mesmo prazo, caso a empresa tenha se declarado com beneficiária da Lei Complementar 123/2006.
- c) 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.

**c.1) Os atestados apresentados deverão conter os seguintes dados da empresa emitente: razão social, CNPJ, endereço, telefone de contato e e-mail. Os dados exigidos são necessários para possibilitar a realização de eventuais diligências.**

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

**7.6.** 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.

**7.7.** A licitante deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que ela apresente alguma restrição.

**7.7.1.** A licitante que possuir restrição em qualquer dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista, previstos no item 7.4, deste Edital, é assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame.

**7.7.2.** O prazo de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração, desde que seja requerido pelo interessado, de forma motivada e durante o transcurso do respectivo prazo.

**7.7.3.** A não regularização da documentação, no prazo fixado no item 7.7.1, implicará decadência do direito à contratação passando-se à convocação das licitantes remanescentes seguindo a ordem de classificação, sem prejuízo das penalidades previstas no item 11.1, alínea a, deste Edital.

**7.8.** Da sessão pública do Pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo, sem prejuízo de outros, o registro dos licitantes credenciados, das propostas apresentadas, na ordem de classificação, da análise da documentação exigida para habilitação e dos recursos interpostos.

**7.9.** A Sessão Pública poderá ser suspensa a qualquer tempo pelo Pregoeiro, desde que devidamente justificado e com prazo definido para o prosseguimento do processo.

**7.10.** 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.

**7.11.** Não será causa de inabilitação a mera irregularidade formal que não afete o conteúdo e a idoneidade do documento ou impeça o seu entendimento.

## 8. DAS IMPUGNAÇÕES E ESCLARECIMENTOS

- 8.1. As impugnações ou solicitações de esclarecimentos ao Edital devem ser apresentadas EXCLUSIVAMENTE no portal <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, em até 02 (dois) dias úteis antes da hora e data fixada para a abertura das propostas;
- 8.2. As impugnações/esclarecimentos serão respondidas pelo Pregoeiro no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após seu recebimento. Se a decisão for pelo provimento, o Edital deverá ser retificado, na forma do art. 21, §4º, da Lei 8.666/93, ou cancelado, conforme o caso.
- 8.3. Não será reconhecida a impugnação apresentada fora do prazo legal, e/ou subscrita por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente ou, ainda, que não atendam as condições estabelecidas neste Edital.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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. DO RECEBIMENTO E DO FORNECIMENTO:

- 9.1. O licitante vencedor terá o prazo máximo de **05 (cinco) dias** para assinar o contrato, sob pena da perda do direito objeto desta licitação.
- 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 deverá apresentar, **no momento da assinatura do contrato:**
- 9.3.1. 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 ou Contrato de Prestação de Serviços. 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.

- 9.3.2.** A não entrega dos documentos implicará na recusa do vencedor em formalizar o contrato, sendo desclassificado e promovendo a Autarquia à convocação do próximo colocado.
- 9.4.** 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.
- 9.5.** Caso a Autarquia seja acionada em decorrência das obrigações do item 9.4, a empresa que deu causa deverá ressarcir a Administração se, por ventura, vier a ser condenada ao pagamento de sentença condenatória.
- 9.6.** O contrato a ser firmado com o licitante vencedor, terá vigência durante o exercício de 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.
- 9.7.** 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. DO PAGAMENTO:

- 10.1.** O pagamento será efetuado, 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 fiscal do contrato, conforme cronograma:

- 10.1.1.** Primeira parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de setembro de 2019;
- 10.1.2.** Segunda parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de outubro de 2019;
- 10.1.3.** Terceira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de novembro de 2019;
- 10.1.4.** Quarta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de dezembro de 2019;
- 10.1.5.** Quinta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de janeiro de 2020;
- 10.1.6.** Sexta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, a ser pago na data de 15 (quinze) de fevereiro de 2020;
- 10.2.** O envio da nota fiscal deve ser realizado a partir da data de adimplemento total da obrigação ou de etapa ou parcela do contrato a que se refere, desde que essa seja a forma de pagamento prevista no Edital de licitação ou no contrato, respeitando o cronograma de execução e o cronograma financeiro ajustado, bem como os prazos para recebimento do objeto, em conformidade com o art. 73 da Lei n.º 8.666/1993. Em nenhuma hipótese a nota fiscal pode ser tirada antes de finalizado a etapa do serviço a ser paga.
- 10.3.** É obrigatória a apresentação do número do empenho e o número da conta bancária da empresa no corpo da Nota Fiscal em todas as parcelas do serviço contratado. As notas emitidas sem os dados acima poderão ficar retidas aguardando regularização por parte da contratada.
- 10.4.** As notas fiscais deverão ser entregues ao fiscal do contrato, acompanhadas dos demais documentos exigidos no Edital de licitação e no contrato administrativo para fins de pagamento, que deverá efetivar as medidas necessárias para liquidação e envio para o setor competente para pagamento em até 05 (cinco) dias consecutivos, contados da data de seu recebimento.

- 10.5.** A nota fiscal recebida na tesouraria será incluída em lista de credores por ordem cronológica de recebimento, devidamente aprovada e liquidada, com o atendimento de todas obrigações previstas, sendo o pagamento efetuado em 04 (quatro) dias após esta data.
- 10.6.** Havendo necessidade de maior prazo para a observação ou realização de vistoria que comprove a adequação do objeto, para fins de recebimento definitivo e liquidação da despesa, atendendo ao disposto no art. 73, § 3º, da Lei n.º 8.666/1993, tal prazo deverá ser devidamente justificado pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada
- 10.7.** O credor será excluído da respectiva lista classificatória nas seguintes hipóteses:
- 10.7.1.** Quando o contratado for notificado para sanar ocorrências relativas à execução do contrato ou à documentação apresentada;
  - 10.7.2.** Quando ocorrer situação que impeça a certificação do adimplemento da obrigação.
- 10.8.** A reinclusão do credor nas listas classificatórias será realizada após a regularização das falhas e da emissão do novo documento fiscal, se necessário, reiniciando-se os prazos previstos acima.
- 10.9.** A despesa com a aquisição do serviço contratado, objeto do presente Edital, correrá pela seguinte dotação orçamentária do exercício de 2019:
- Código Reduzido:** 46
- 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

## 11. DAS PENALIDADES:

- 11.1.** 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: *suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 02 (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, advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 02 (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 05 (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 02 (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 05 (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 até 05 (cinco) anos e multa de 20% (vinte por cento) 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 5 (cinco) 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.** Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas com relação ao presente Pregão encontrar-se-ão à disposição de todos os interessados no site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).
- 12.2.** 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.
- 12.3.** Para agilização dos trabalhos, solicita-se que os licitantes façam constar em

sua documentação o endereço, telefone e e-mail.

**12.4.** 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.

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

**12.5.** 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.

**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 n.º 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) e site do Portal de Compras Públicas: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br)

**12.11.** São anexos deste Edital:

Anexo 01 – Minuta do Contrato;

Anexo 02 – Modelo de Proposta;



- Anexo 03 – Declaração de Cumprimento de Requisitos de Habilitação;
- Anexo 04 – Declaração de Beneficiário da Lei Complementar n.º 123/2006;
- Anexo 05 – Declaração de Não-Parentesco;
- Anexo 06 – Projeto Básico;
- Anexo 07 – Planilha Orçamentária.

**Gramado/RS, 12 de julho de 2019.**

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



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 011/2019**  
**ANEXO 01**  
**MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**CONTRATO N.º 011/2019**  
**EMPENHO N.º 011/2019**

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 NESPOLO**, 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 Eletrônico n.º 011/2019**, 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 prestação de serviços de Call Center para operação e gerenciamento de uma central de atendimento que receba e processe ligações telefônicas e e-mails referentes ao 34º Natal Luz de Gramado, 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, 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 fiscal do contrato, conforme cronograma:

- Primeira parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de setembro de 2019;
- Segunda parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de outubro de 2019;
- Terceira parcela: 20% (vinte por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de novembro de 2019;
- Quarta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de dezembro de 2019;
- Quinta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de janeiro de 2020;
- Sexta parcela: 15% (quinze por cento) do valor contratado, correspondente a R\$ \_\_\_\_ (reais), a ser pago na data de 15 (quinze) de fevereiro de 2020;

**§ 1º** O envio da nota fiscal deve ser realizado a partir da data de adimplemento total da obrigação ou de etapa ou parcela do contrato a que se refere, desde que essa seja a forma de pagamento prevista no edital de licitação ou no contrato, respeitando o cronograma de execução e o cronograma financeiro ajustado, bem como os prazos para recebimento do objeto, em conformidade com o art. 73 da Lei n.º 8.666/1993. Em nenhuma hipótese a nota fiscal pode ser tirada antes de finalizado a etapa do serviço a ser paga.

**§ 2º** É obrigatória a apresentação do número do empenho e o número da conta bancária da empresa no corpo da Nota Fiscal em todas as parcelas do serviço contratado. As notas emitidas sem os dados acima poderão ficar retidas aguardando regularização por parte da contratada.

**§ 3º** As notas fiscais deverão ser entregues ao fiscal do contrato, acompanhadas dos demais documentos exigidos no edital de licitação e no contrato administrativo para fins de pagamento, que deverá efetivar as medidas necessárias para liquidação e envio para o setor competente para pagamento em até 5 (cinco) dias consecutivos, contados da data de seu recebimento.

§ 4º A nota fiscal recebida na tesouraria será incluída em lista de credores por ordem cronológica de recebimento, devidamente aprovada e liquidada, com o atendimento de todas obrigações previstas, sendo o pagamento efetuado em 4 (quatro) dias após esta data.

§ 5º Havendo necessidade de maior prazo para a observação ou realização de vistoria que comprove a adequação do objeto, para fins de recebimento definitivo e liquidação da despesa, atendendo ao disposto no art. 73, § 3º, da Lei n.º 8.666/1993, tal prazo deverá ser devidamente justificado pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada

§ 6º O credor será excluído da respectiva lista classificatória nas seguintes hipóteses:

- I - Quando o contratado for notificado para sanar ocorrências relativas à execução do contrato ou à documentação apresentada;
- II - Quando ocorrer situação que impeça a certificação do adimplemento da obrigação.

§ 7º A reinclusão do credor nas listas classificatórias será realizada após a regularização das falhas e da emissão do novo documento fiscal, se necessário, reiniciando-se os prazos previstos acima.

**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 n.º 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 consequências 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) Executar o contrato com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;
- b) 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;
- c) Inexecução parcial do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos e multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;
- d) Inexecução total do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 5 (cinco) anos e multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado do contrato;
- e) 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 até 5 (cinco) anos e multa

de até 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 2019:

**Código Reduzido:** 46

**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 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 Eletrônico n.º 011/2019, à Lei n.º 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 2019.

**EDSON HUMBERTO NESPOLO**

**Presidente**

**Contratante**

**LÉO OLAVO AMARAL POSSANI**

**Diretor Administrativo e Financeiro**

**LTDA**

**Contratada**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 011/2019**

**ANEXO 02**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

À

Gramadotur

Av. Borges de Medeiros, 4111 – Gramado -RS

**REFERENTE: PREGÃO PRESENCIAL N.º 011/2019**

**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 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|----------------|-------------|
| <b>1</b>     | <b>Período de 15 de agosto de 2019 a 23 de outubro de 2019 (Segunda à Sexta) - 10 às 20 horas</b>    |        |      |                |             |
| <b>1.1</b>   | 04 postos de atendimento                                                                             | Diária | 50   | R\$            | R\$         |
| <b>1.2</b>   | 01 supervisor                                                                                        | Diária | 50   | R\$            | R\$         |
| <b>2</b>     | <b>Período de 24 de outubro de 2019 a 12 de janeiro de 2019 (Segunda à Domingo) - 10 às 22 horas</b> |        |      |                |             |
| <b>2.1</b>   | 04 postos de atendimento                                                                             | Diária | 81   | R\$            | R\$         |
| <b>2.2</b>   | 01 supervisor                                                                                        | Diária | 81   | R\$            | R\$         |
| <b>3</b>     | Software e Hardware - Posto de atendimento                                                           | Unid.  | 04   | R\$            | R\$         |
| <b>4</b>     | Atividades Administrativas (relatórios, gravação de mensagens, treinamentos...)                      | Unid.  | 01   | R\$            | R\$         |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                      |        |      |                | <b>R\$</b>  |

**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 ELETRÔNICO N.º 011/2019**

**ANEXO 03**

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

À

Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 011/2019

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 ELETRÔNICO N.º 011/2019

### ANEXO 04

### 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 ELETRÔNICO N.º 011/2019

### ANEXO 05

### 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 ELETRÔNICO N.º 011/2019**

### **ANEXO 06**

### **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 34º Natal Luz de Gramado, no período de 15 de agosto de 2019 a 12 de janeiro de 2020.

#### **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 24 de outubro de 2019 a 12 de janeiro de 2020. 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, com velocidade e melhoria 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 34º 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 2019 a 23 de outubro de 2019 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, 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 24 de outubro de 2019 a 12 de janeiro de 2020 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, 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 dispor 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](mailto:gramadotur@gramadotur.net.br).

5.5.19A 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 2019 encerrando-se em 12 de janeiro de 2020.

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

**Responsável pela elaboração deste Projeto Básico:** Flávia Rejane Dolabela Martins

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 011/2019**  
**ANEXO 07**  
**PLANILHA ORÇAMENTÁRIA – VALORES DE REFERÊNCIA**

| ITEM         | DESCRIÇÃO                                                                                            | UNID.  | QTD. | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|----------------|----------------------|
| <b>1</b>     | <b>Período de 15 de agosto de 2019 a 23 de outubro de 2019 (Segunda à Sexta) - 10 às 20 horas</b>    |        |      |                |                      |
| <b>1.1</b>   | 04 postos de atendimento                                                                             | Diária | 50   | R\$ 514,50     | R\$ 25.725,00        |
| <b>1.2</b>   | 01 supervisor                                                                                        | Diária | 50   | R\$ 63,00      | R\$ 3.150,00         |
| <b>2</b>     | <b>Período de 24 de outubro de 2019 a 12 de janeiro de 2019 (Segunda à Domingo) - 10 às 22 horas</b> |        |      |                |                      |
| <b>2.1</b>   | 04 postos de atendimento                                                                             | Diária | 81   | R\$ 675,15     | R\$ 54.687,15        |
| <b>2.2</b>   | 01 supervisor                                                                                        | Diária | 81   | R\$ 78,75      | R\$ 6.378,75         |
| <b>3</b>     | Software e Hardware - Posto de atendimento                                                           | Unid.  | 04   | R\$ 157,50     | R\$ 630,00           |
| <b>4</b>     | Atividades Administrativas (relatórios, gravação de mensagens, treinamentos...)                      | Unid.  | 01   | R\$ 7.350,00   | R\$ 7.350,00         |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                      |        |      |                | <b>R\$ 97.920,90</b> |

**Gramado/RS, 12 de julho de 2019.**