

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025

A **AUTARQUIA MUNICIPAL DE TURISMO – GRAMADOTUR**, por meio do Setor de Compras e Licitações, torna público, para o conhecimento dos interessados, que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO**, nos termos da Lei n.º 14.133/2021, e suas alterações, e Decreto Municipal nº 1.239/2023, e suas alterações, além de demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste 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 LICITADO

- 1.1.** Contratação de empresa para prestação de serviços de Call Center, como suporte aos eventos realizados anualmente pela Gramadotur, conforme condições, quantidades e exigências constantes no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.
- 1.2.** A licitação terá como critério de julgamento o **menor preço**, tendo como referência o **preço global**, observadas as exigências constantes neste Edital e em seus Anexos.

### 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 neste Edital e em 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 no âmbito da Administração Pública Direta ou Indireta do Município de Gramado;

**2.2.4.** Empresas que se enquadrem em alguma das situações enumeradas no art. 14 da Lei 14.133/2021 e alterações;

**2.3.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os incisos I e II do art. 14, da Lei nº 14.133/2021, poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da entidade.

### 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.

**3.2.1.** A publicidade do presente Edital será realizada mediante divulgação e manutenção do inteiro teor do ato convocatório e de seus anexos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico oficial e do extrato do edital no diário oficial eletrônico do Município de Gramado.

**3.3.** Serão observados os seguintes horários e datas para os procedimentos que seguem:

**3.3.1. RECEBIMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA PROPOSTA:** das **08:00 do dia 25/06/2025** às **08:29 do dia 10/07/2025**.

**3.3.1.1.** A empresa somente conseguirá enviar a proposta após realizar o download do Edital no site **www.portaldecompraspublicas.com.br**.

**3.3.2. INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às **08:30 do dia 10/07/2025**, após a realização da 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. ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E 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.

**4.1.1.** 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;

**4.1.2.** O credenciamento da 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.

**4.2.** As licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

**4.2.1.** Até a abertura da sessão pública, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

**4.2.2.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação

entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta;

**4.2.3.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificada somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;

**4.2.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar toda a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123, de 2006.

**4.3.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no Edital. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico.

**4.3.1. É VEDADO À EMPRESA SE IDENTIFICAR NO MOMENTO DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA NO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, EM ESPECIAL NOS CAMPOS MODELO E MARCA/ FABRICANTE, SOB PENA DE SUA DESCLASSIFICAÇÃO.**

**4.3.2.** O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data aprazada para sua entrega.

**4.3.3.** O preço proposto, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, deverá ser completo, abrangendo a integralidade dos custos para atendimento de todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), prestação do serviço, fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramentas, transporte de material e de pessoal, traslado, seguro pessoal a ser utilizado nos serviços contra riscos de acidente de trabalho, bem como o cumprimento de todas as obrigações que a legislação trabalhista e previdenciária impõe ao empregador e qualquer despesa acessória e/ou necessária, não especificada no Edital.

**4.4.** Será utilizado como critério de aceitabilidade das propostas o valor de referência constante na planilha orçamentária (**Anexo 04**).

**4.4.1.** 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.

**4.5.** Caberá à 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.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data e horário indicados neste Edital.

**5.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital ou contenham vícios insanáveis.

**5.2.1.** Também serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências contidas no objeto desta licitação; as que identifiquem a licitante; 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;

**5.2.2.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;

**5.2.3.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação;

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

**5.3.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

**5.4.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes.

**5.5.** Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro.

- 5.5.1.** Os lances ofertados serão avaliados pelo **valor global**, cotados em reais, com 02 (duas) casas decimais;
- 5.5.2.** 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.
- 5.8.** 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;
- 5.8.1.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.9.** A licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.10.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “ABERTO”, em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.10.1.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 1,00 (um real)**;
- 5.10.2.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública;
- 5.10.3.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver

lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários;

**5.10.4.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação;

**5.10.5.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações;

**5.10.6.** Após o reinício previsto no subitem acima, as licitantes serão convocadas para apresentar lances intermediários.

**5.11.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021.

**5.12.** Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá ao Pregoeiro verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

**5.13.** Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

**5.14.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

**5.14.1.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes;

**5.14.2.** O pregoeiro solicitará à licitante melhor classificada que, no prazo de 02 (duas) horas, faça o preenchimento no sistema do Portal de Compras Públicas da proposta readequada ao último lance ofertado e envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, conforme Modelo de Proposta de Preços – Anexo 02, devidamente assinada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados;

**5.14.3.** O não envio do documento de proposta readequada ao último lance

ofertado ensejará a desclassificação da licitante, passando a Autarquia a convocação das demais licitantes em ordem de classificação.

**5.15.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos e verificará a habilitação da licitante, conforme disposições deste Edital e do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

**5.15.1.** O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível às licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;

**5.15.2.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o subitem anterior, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

**5.15.3.** No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração;

**5.15.4.** A inexecuibilidade, na hipótese que trata o subitem anterior, só será considerada após diligência do pregoeiro que comprove que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta e inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta;

**5.15.5.** Em caso de dúvidas quanto a exequibilidade dos valores ofertados, poderá o pregoeiro exigir que a licitante vencedora apresente proposta detalhada de custos que garanta a exequibilidade da proposta, como condição para a adjudicação do objeto e assinatura do contrato.

**5.16.** 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 negociará com a licitante para que seja obtida a proposta mais vantajosa.

**5.17.** É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se o proponente desistente às sanções previstas no art. 155 e seguintes da Lei Federal 14.133/2021 e no item 11 – Das Penalidades deste Edital.

**5.18.** Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

## 6. DA HABILITAÇÃO

**6.1.** Os documentos exigidos para habilitação serão encaminhados, exclusivamente, via sistema eletrônico, devendo a licitante:

**6.1.1.** Realizar o envio digitalizado dos documentos através do portal de compras públicas anteriormente ao horário de início da sessão pública, sob pena de desclassificação da proposta;

**6.1.2.** O não envio do arquivo de habilitação dentro do prazo e condições descritas no instrumento convocatório implicará à licitante as penalidades previstas no item 11 e na lei.

**6.2.** Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da licitante detentora da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

**6.2.1.** Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

**6.2.2.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantidos pela Controladoria Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/>);

**6.2.3.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIA, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

**6.2.4.** Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

**6.2.5.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429 de 1992;

**6.2.6.** Para pessoa jurídica, poderá haver a substituição dos subitens 6.2.2 a 6.2.4 acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);

**6.2.7.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará a licitante inabilitada, por falta de condição de participação.

**6.3.** Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar os seguintes documentos habilitatórios:

**6.3.1. Habilitação jurídica**

**a)** Comprovação de existência jurídica da pessoa: registro comercial, certificado da condição de microempreendedor individual, 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.

**a.1)** A empresa poderá apresentar a versão consolidada do documento acima, devendo vir acompanhado de todas as alterações, se houver;

**a.2)** Caso a empresa esteja representada por procurador, para que possua validade neste processo licitatório, a procuração deverá ser enviada junto do ato constitutivo, estatuto ou contrato social.

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

**6.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo à sede da licitante;
- c) Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei n.º 8.212/91.
- d) Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Estadual da sede da licitante;
- e) Certidão Negativa de Débitos junto ao município sede da licitante;
- f) Certificado de Regularidade junto ao FGTS, demonstrando o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- h) Declaração de que não está descumprindo o disposto no Art. 7º, Inciso XXXIII da Constituição Federal, assinada pelo representante legal da licitante, constante na Declaração Conjunta.

#### **6.3.3. Habilitação Econômico-Financeira**

- a) Certidão Negativa de Falências e concordatas emitida pelo Poder Judiciário da sede da licitante, com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias.

#### **6.3.4. Declarações**

- a) Declaração Conjunta, conforme **Anexo 03**, contendo:
  - Declaração de atendimento aos Requisitos de Habilitação;
  - Declaração de Enquadramento na Lei Complementar nº 123/2006, se for o caso;
  - Declaração de Não Parentesco;
  - Declaração de cumprimento do disposto no Art. 7º, Inciso XXXIII da Constituição Federal;
  - Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.

#### **6.3.5. Qualificação Técnica**

- a) Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, emitido por pessoa

jurídica de direito público ou privado, de que executou, satisfatoriamente, serviços de Call Center com mínimo de 1.000 (mil) ligações atendidas por mês. O atestado deverá conter o endereço, o período e o nome do evento/serviço.

**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.

**6.4.** Se a 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.

**6.5.** A licitante organizada em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**6.6.** A licitante enquadrada como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei Federal n.º 14.133/2021.

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

**6.6.2.** À licitante que possuir restrição em qualquer dos documentos de regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame;

**6.6.3.** 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;

**6.6.4.** A não regularização da documentação, no prazo fixado no item 6.6.2, 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.

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

**6.7.1.** A ata da sessão pública será disponibilizada para acesso livre, no sistema eletrônico, imediatamente após o seu encerramento.

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

**6.9.** Caso haja necessidade de adiamento da Sessão Pública, será marcada nova data para continuação dos trabalhos, devendo ficar intimadas, no mesmo ato, as licitantes presentes.

**6.10.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei Federal n.º 14.133/2021, art. 64):

**6.10.1.** Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelas licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**6.10.2.** Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

**6.10.3.** Juntada de documentos que venham a atestar condição preexistente à abertura da sessão pública do certame, que não foram juntados com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, sendo que a juntada deverá ser solicitada e os documentos avaliados pelo Pregoeiro, quando o substituir (Acórdão TCU n.º 1.211/2021, Plenário).

**6.11.** Não será causa de inabilitação a mera irregularidade formal que não afete o

conteúdo e a idoneidade do documento ou impeça o seu entendimento.

**6.11.1.** Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, desde que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

**6.12.** Na ausência de apresentação de declarações já atestadas via sistema eletrônico do Portal de Compras Públicas, os documentos poderão ser aceitos em substituição aos solicitados no momento de apreciação da habilitação.

## 7. DOS RECURSOS

**7.1.** A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**7.2.** O prazo recursal é de **3 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

**7.3.** Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação da licitante:

**7.3.1.** A intenção de recorrer deverá ser manifestada de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, sob pena de preclusão;

**7.3.2.** O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

**7.3.3.** O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

**7.4.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**7.5.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

- 7.6.** O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelas demais licitantes será de **3 (três) dias úteis**, via sistema, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 7.7.** Somente serão aceitos recursos e contrarrazões enviados através do site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br). Recursos entregues na sede da Gramadotur não serão considerados.
- 7.8.** Decorrido o prazo, sem a juntada do recurso pela licitante que manifestou interesse em recorrer, importará na decadência do direito de recorrer, e o prosseguimento imediato do processo pelo Pregoeiro.
- 7.9.** O acompanhamento dos resultados, recursos e atos pertinentes a este Edital poderão ser consultados no endereço: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), que será atualizado a cada nova etapa do Pregão.
- 7.10.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 7.11.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 7.12.** Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar o procedimento, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

## **8. DAS IMPUGNAÇÕES E ESCLARECIMENTOS**

- 8.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos.
- 8.1.1.** As impugnações ou solicitações de esclarecimentos ao Edital devem ser apresentadas **EXCLUSIVAMENTE** no portal <https://www.portaldecompraspublicas.com.br>, em até **03 (três) dias úteis** antes da hora e data fixada para a abertura da sessão pública.
- 8.1.2.** As impugnações/esclarecimentos serão respondidas pelo Pregoeiro no prazo de até 03 (três) dias úteis, contado da data do seu recebimento, limitado

ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**8.1.3.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão divulgadas em sítio eletrônico oficial e no sistema, dentro do prazo estabelecido no subitem anterior, e vincularão os participantes e a Administração.

**8.2.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

**8.2.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro nos autos do processo de licitação.

**8.3.** Acolhida a impugnação contra o edital de licitação, este será retificado ou cancelado, conforme o caso.

**8.3.1.** Caso seja retificado o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame, observados os prazos fixados na Lei nº 14.133/2021, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não comprometer a formulação das propostas.

**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, a 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.** Após a homologação, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e na Lei nº 14.133/2021.

**9.1.1.** O prazo acima poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado que seja aceito pela Administração;

**9.1.2.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor da Autarquia, se for o caso;

**9.1.3.** A regra do subitem anterior não se aplicará às licitantes remanescentes convocadas na forma do item 9.4.1.

**9.2.** Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato.

**9.3.** Na hipótese de a vencedora da licitação não comprovar as condições de habilitação ou não assinar o contrato, não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, outra licitante poderá ser convocada, respeitada a ordem de classificação, para celebrar a contratação, ou instrumento equivalente, nas condições propostas pela licitante vencedor, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, e em outras legislações aplicáveis.

**9.4.** Caso nenhuma das licitantes aceite a contratação nos termos do item 9.3, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos deste Edital, poderá:

**9.4.1.** Convocar as licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário;

**9.4.2.** Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelas licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

**9.5.** A licitante vencedora deverá apresentar, **até o momento da assinatura do contrato**, as seguintes documentações assinadas digitalmente ICP ou cópias autenticadas de forma impressa:

**9.5.1.** Planilha de proposta, discriminando o valor de cada item, bem como o valor global da última proposta ofertada, ficando a apresentação da planilha

vinculada à assinatura do termo contratual;

**9.5.2.** Documentação de habilitação, de acordo com a enviada pelo sistema eletrônico, conforme itens 6. e 12.4 do edital;

**9.5.3.** A não entrega dos documentos implicará as penalidades previstas no item 11 do edital, sendo a vencedora desclassificada e promovendo a Autarquia a convocação da próxima colocada.

**9.6.** A licitante vencedora é responsável por todas as obrigações e encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, isentando integralmente a Gramadotur.

**9.7.** Caso a Autarquia seja acionada em decorrência das obrigações do item 9.6, a empresa que deu causa deverá ressarcir a Administração se, por ventura, vier a ser condenada ao pagamento em sentença condenatória.

**9.8.** O contrato a ser firmado com o licitante vencedor, terá vigência durante o exercício de 2025, 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.

**9.9.** Os serviços deverão ser executados em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência em anexo ao Edital, o qual é parte integrante do termo contratual formulado, dentro dos prazos, locais e cargas horárias estipuladas.

**9.9.1.** A CONTRATADA deverá ter sempre uma comunicação ágil que possibilite um atendimento rápido à Autarquia, por meio da disponibilização de número de celular e *WhatsApp*.

**9.10.** Executado o contrato, o seu objeto será recebido:

**9.10.1.** Em se tratando de obras e serviços:

**9.10.1.1.** Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

**9.10.1.2.** Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado de recebimento que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**9.10.2.** Em se tratando de compras:

**9.10.2.1.** Provisoriamente, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais;

**9.10.2.2.** Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado de recebimento que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**9.11.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da contratada pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, arcando com os prejuízos resultantes da incorreta execução das obrigações decorrentes da presente aquisição, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

**9.12.** A Administração rejeitará, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.

**9.13.** Em observância ao artigo 122, §2º, da Lei nº 14.133/2021, é **vedada** a subcontratação total ou parcial do objeto do presente certame.

## 10. DO PAGAMENTO

**10.1.** O pagamento será efetuado em 12 (doze) parcelas iguais e sucessivas, a serem pagas no dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da prestação do serviço, após a apresentação da nota fiscal, devidamente quitada e aprovada pelo fiscal do contrato.

**10.2.** A contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento.

**10.2.1.** Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes;

**10.2.2.** A retenção do tributo de que trata a Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 não será efetuada caso a CONTRATADA apresente, na entrega da nota de empenho, declaração de que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas

Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, conforme exigido no inciso XI do artigo 4º e modelo constante no anexo IV da referida Instrução Normativa, devendo ser atualizada anualmente pela CONTRATADA.

**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, em até 05 (cinco) dias consecutivos, contados da data de seu recebimento, para o setor competente para pagamento.

**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, 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 2025:

**Ação:** 2004

**Reduzido:** 882

**Elemento:** 33390390000000000000 - [OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA]

**Subelemento:** 33390392300000000000 FESTIVIDADES E HOMENAGENS

## 11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**11.1.** Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações, seja na condição de participante do certame ou de licitante vencedor, as licitantes, conforme a infração, salvo justificativa aceita pela Gramadotur, estarão sujeitos às seguintes sanções:

- a) Advertência**, em razão da inexecução parcial do contrato com irregularidades passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado;
- b) Advertência e multa de mora de 2% (dois por cento) por dia de atraso** sobre o valor atualizado do contrato, quando a licitante executar o contrato com atraso injustificado, até o limite de 15 (quinze) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual;
- c) Multa** por descumprimento de prazos e condições ajustados, bem como pelo cometimento de qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, conforme classificação de gravidade da inconformidade apurada pela Contratante, a qual não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor estimado da contratação, do valor atualizado do contrato, do valor correspondente ao montante não adimplido do contrato, a depender do caso;
- d) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Municipal pelo prazo de até 3 (três) anos**, bem como demais cominações legais, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a licitante:

- d.1) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- d.2) Der causa à inexecução total do contrato;
- d.3) Deixar de apresentar a documentação exigida para o certame na fase de habilitação ou em momento posterior quando necessário;
- d.4) Deixar de manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- d.5) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d.6) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

**e) Declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, com o conseqüente descredenciamento do Cadastro de Fornecedores deste órgão, caso já seja credenciado, bem como demais cominações legais, quando a licitante:**

- e.1) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- e.2) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- e.3) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- e.4) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e.5) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

**11.2.** A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui a possibilidade da aplicação de outras, previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021, inclusive a responsabilização da licitante vencedora pela reparação integral 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 da Presidente da Autarquia, devidamente justificado.

**11.5.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e a declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**11.6.** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora 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.** Não havendo expediente ou ocorrendo 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 subsequente aos ora fixados, no mesmo horário e endereço eletrônico, salvo comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

**12.3.** Para agilização dos trabalhos, solicita-se que as licitantes façam constar em sua documentação 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.** A licitante que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da GRAMADOTUR, dentro do limite permitido pelo artigo 125 da Lei Federal n.º 14.133/2021, sobre o valor inicial atualizado do contrato.

**12.6.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação, eis que a GRAMADOTUR poderá revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade, bem como anulá-la quando presente ilegalidade insanável, em despacho fundamentado, sem a obrigação de indenizar (art. 71 da Lei Federal n.º 14.133/2021).

**12.7.** Em nenhuma hipótese será concedido prazo para apresentação da documentação exigida e não apresentada no prazo de recebimento.

**12.8.** As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**12.9.** Na eventualidade de reajuste contratual, aplicar-se-á o índice oficial de correção adotado pelo Município de Gramado, que para este exercício é o IPCA.

**12.10.** 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.

**12.11.** O presente Edital poderá ser acessado na internet, no *site* [www.gramadotur.rs.gov.br](http://www.gramadotur.rs.gov.br), no *site* do Portal de Compras Públicas ([www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br)) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

**12.12.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

- Anexo 01 – Minuta do Contrato;
- Anexo 02 – Modelo de Proposta;
- Anexo 03 – Declaração Conjunta;
- Anexo 04 – Planilha Orçamentária;
- Anexo 05 - Relatório de Pesquisa de Preços;
- Anexo 06 – Estudo Técnico Preliminar;



Anexo 07 – Termo de Referência.

**Gramado/RS, 24 de junho de 2025.**

**ROSA HELENA PEREIRA VOLK**

**Presidente**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025**

**ANEXO 01**

**MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**CONTRATO N.º xxx/2025**

**EMPENHO N.º xxx/2025**

Pelo presente instrumento contratual, de um lado 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, representada por sua **PRESIDENTE, Sra. ROSA HELENA PEREIRA VOLK**, e por seu **DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO, Sr. MARCOS VINICIUS SOARES SERRA FREIRE**, neste ato denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado a \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_, cidade de \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) **Sr.(a)**, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista a homologação do **Pregão Eletrônico n.º 016/2025**, e em conformidade com a Lei n.º 14.133/2021 e alterações posteriores, firmam o presente contrato mediante o estabelecimento das seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – O presente contrato tem como objeto a realização de serviços de Call Center, como suporte aos eventos realizados anualmente pela Gramadotur, conforme condições, quantidades e exigências constantes no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

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

**CLÁUSULA SEGUNDA** – A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor global de **R\$ \_\_\_\_ (reais)**, para prestação dos serviços objeto deste termo contratual, o qual será pago em 12 (doze) parcelas iguais e sucessivas, a serem pagas no dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da prestação do serviço, após a apresentação da

nota fiscal, devidamente quitada e aprovada pelo fiscal do contrato.

**Parágrafo Primeiro:** 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. 140 da Lei n.º 14.133/2021. Em nenhuma hipótese a nota fiscal pode ser tirada antes de finalizada a etapa do serviço a ser paga.

**Parágrafo Segundo:** 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.

**Parágrafo Terceiro:** 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, em até 5 (cinco) dias consecutivos, contados da data de seu recebimento, para o setor competente para pagamento.

**Parágrafo Quarto:** 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.

**Parágrafo Quinto:** 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, tal prazo deverá ser devidamente justificado pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada.

**Parágrafo Sexto:** 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.

**Parágrafo Sétimo:** 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.

**Parágrafo Oitavo:** A contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento.

**Parágrafo Nono:** Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

**Parágrafo Décimo:** A retenção do tributo de que trata a Instrução Normativa RFB n.º 1.234/2012 não será efetuada caso a CONTRATADA apresente, na entrega da nota de empenho, declaração de que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, conforme exigido no inciso XI do artigo 4º e modelo constante no anexo IV da referida Instrução Normativa, devendo ser atualizada anualmente pela CONTRATADA.

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

**Parágrafo Único:** A CONTRATADA deverá ter sempre uma comunicação ágil que possibilite um atendimento rápido à Autarquia, por meio da disponibilização de número de celular e *WhatsApp*.

**CLÁUSULA QUARTA** – A CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

**Parágrafo Primeiro:** Somente a CONTRATADA será responsável por todas as

obrigações e encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas e fiscais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, isentando integralmente a Gramadotur.

**Parágrafo Segundo:** 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 à empresa o chamamento ao processo ou a denúncia da lide à Autarquia.

**Parágrafo Terceiro:** A fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE não excluirá nem reduzirá a responsabilidade mencionada no parágrafo anterior.

**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. 124, II, “d”, da Lei n.º 14.133/2021, e suas alterações.

**Parágrafo Primeiro:** Eventuais solicitações deverão ser acompanhadas de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos dos materiais.

**Parágrafo Segundo:** O índice de correção a ser aplicado em caso de eventual reajuste seguirá o mesmo praticado pelo Município de Gramado.

**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 as seguintes sanções:

- a) **Advertência**, em razão da inexecução parcial do contrato com irregularidades passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado;
- b) **Advertência e multa de mora de 2% (dois por cento) por dia de atraso** sobre o valor atualizado do contrato, quando a CONTRATADA executar o contrato com atraso injustificado, até o limite de 15 (quinze) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual;

- c) **Multa** por descumprimento de prazos e condições ajustados, bem como pelo cometimento de qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, conforme classificação de gravidade da inconformidade apurada pela Contratante, a qual não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor estimado da contratação, do valor atualizado do contrato, do valor correspondente ao montante não adimplido do contrato, a depender do caso;
- d) **Impedimento de licitar e contratar com a Administração Municipal pelo prazo de até 3 (três) anos**, bem como demais cominações legais, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a licitante:
- d.1) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
  - d.2) Der causa à inexecução total do contrato;
  - d.3) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
- e) **Declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos**, com o consequente descredenciamento do Cadastro de Fornecedores deste órgão, caso já seja credenciado, bem como demais cominações legais, quando a licitante:
- e.1) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
  - e.2) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
  - e.3) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
  - e.4) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
  - e.5) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

**Parágrafo Primeiro:** A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui a

possibilidade da aplicação de outras, previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021, inclusive a responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à Autarquia.

**Parágrafo Segundo:** 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.

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

**Parágrafo Quarto:** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e a declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Parágrafo Quinto:** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora 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 2025:

**Ação:** 2004

**Reduzido:** 882

**Elemento:** 33390390000000000000 - [OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURÍDICA]

**Subelemento:** 33390392300000000000 FESTIVIDADES E HOMENAGENS

**CLÁUSULA OITAVA** – O presente instrumento terá vigência de 12 (doze) meses, 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 à indenização de qualquer espécie, quando:

I - Não cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento, tendo a parte

inadimplente o prazo de 5 (cinco) dias úteis 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 da contratante;

**III** - Ocorrer qualquer uma das hipóteses previstas nos artigos 137 a 139 da Lei n.º 14.133/2021;

**IV** - Decorrido o prazo de vigência do presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA** – As sanções 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 à empresa 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(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – O presente contrato está vinculado ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 017/2025, à Lei n.º 14.133/2021 e ao Decreto Municipal nº 1.239/2023 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 2025.



**ROSA HELENA PEREIRA VOLK**

**Presidente**

**Contratante**

**MARCOS VINICIUS SOARES SERRA FREIRE**

**Diretor Administrativo e Financeiro**

**LTDA**

**Contratada**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025**

**ANEXO 02**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

À

Gramadotur

Av. Borges de Medeiros, 4111 – Gramado-RS

**REFERENTE: PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025**

**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	Horário de Início	Horário de Término	Período	Qtd Postos	Valor do posto	Valor total
1	Posto de atendimento (de segunda a sábado)	10:00	18:00	Anual	1		
2	Posto de atendimento (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	3		
3	Supervisor (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	1		

**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 a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta, vigentes na data de entrega das propostas, além de abranger 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) concorda 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 da empresa supracitada, observadas as condições do Edital.

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

\_\_\_\_\_(assinatura)

\_\_\_\_\_(nome por extenso)

\_\_\_\_\_(cargo)

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025**

**ANEXO 03**

**MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA**

À Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur

A \_\_\_\_\_, 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:

<input type="checkbox"/>	<p>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 nº 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei;</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Cumpre o disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, para fins do disposto no inciso VI, art. 68, da Lei Federal nº 14.133/2021, eis que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, assim como assume o compromisso de declarar a superveniência de qualquer fato impeditivo à sua habilitação;</p> <p><input type="checkbox"/> Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>NENHUM de seus sócios, administradores, diretores e gerentes é cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o 3º grau de servidor, dirigente ou conselheiro no âmbito da Gramadotur, inclusive de diretores artísticos contratados para o evento relacionado ao presente objeto, se houver;</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Não foi considerada inidônea para licitar ou contratar com a Administração</p>

	Pública e de que comunicará a ocorrência de fatos supervenientes impeditivos para a sua participação no presente processo;
( )	Cumpra as exigências de reserva de cargos para pessoas com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;
( )	Cumpra plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Aviso de Contratação em epígrafe, para fins do disposto no inciso I do art. 63 da Lei n.º 14.133/2021, estando ciente das penalidades aplicáveis nos casos de descumprimento.

Por ser expressão fiel da verdade, firma a presente Declaração assumindo as consequências civis, penais e administrativas sobre eventual falsidade do que for relatado.

**Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO caracterizará o crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital e na Lei nº 14.133/2021.**

Gramado/RS, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
(Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal)

(Dados da Declarante)

(Razão Social da empresa licitante)

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 016/2025**

**ANEXO 04**

**PLANILHA ORÇAMENTÁRIA – VALORES DE REFERÊNCIA**

Item	Descrição	Horário de Início	Horário de Término	Período	Qtd Postos	Valor do posto	Valor total
1	Posto de atendimento (de segunda a sábado)	10:00	18:00	Anual	1	R\$ 36.956,25	<b>R\$ 36.956,25</b>
2	Posto de atendimento (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	3	R\$ 10.858,50	<b>R\$ 32.575,50</b>
3	Supervisor (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	1	R\$ 11.130,3	<b>R\$ 11.130,30</b>
							<b>R\$ 80.662,05</b>

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE PREÇOS nº 020/2025

### 1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. O presente relatório é resultado da pesquisa de preços a seguir discriminada, em cumprimento ao determinado na Lei nº. 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais normativos.

### 2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de Call Center, como suporte aos eventos realizados anualmente pela Gramadotur, conforme condições, quantidades e exigências constantes no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

### 3. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

3.1. De 01 a 11 de junho de 2025.

### 4. METODOLOGIA APLICADA

Média  Mediana  Menor Preço  Outra:

### 5. FONTES DE PESQUISA

5.1. Foi realizada a pesquisa de preços utilizando os seguintes parâmetros, observado o art. 23, §1º da Lei nº. 14.133, de 1º de abril de 2021:

Composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente. Painel Nacional de Contratações Públicas (<https://www.gov.br/pncp/pt-br>), Painel de Preços (<https://paineldeprecos.planejamento.gov.br>) ou Banco de Preços em Saúde (<http://bps.saude.gov.br/>)

Contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente

Dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, atualizados no momento da pesquisa e



compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital ou contratação direta, contendo a data e a hora de acesso

Pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital ou contratação direta

Pesquisa na base nacional de notas fiscais eletrônicas, desde que a data das notas fiscais esteja compreendida no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do edital ou contratação direta

## 6. ANÁLISE DA PESQUISA

6.1. Após análise detalhada dos preços obtidos chegou-se ao Valor de Referência de **R\$ 80.662,05** (Oitenta mil, seiscentos e sessenta e dois reais e cinco centavos), conforme demonstrado através da planilha abaixo:

Item	Descrição	Horário de Início	Horário de Término	Período	Qtd Postos	Valor do posto	Valor total
1	Posto de atendimento (de segunda a sábado)	10:00	18:00	Anual	1	R\$ 36.956,25	<b>R\$ 36.956,25</b>
2	Posto de atendimento (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	3	R\$ 10.858,50	<b>R\$ 32.575,50</b>
3	Supervisor (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	1	R\$ 11.130,3	<b>R\$ 11.130,30</b>
							<b>R\$ 80.662,05</b>

Gramado, 11 de junho de 2025.

Assinado eletronicamente  
por:  
MARINA MOSCHEN TISSOT  
\*\*\*.515.530-\*\*  
24/06/2025 12:01:03  
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-  
Brasil.

**Marina Moschen Tissot**  
**Chefe de Compras e Licitações - Gramadotur**  
**Matrícula 184**



**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR  
CALL CENTER**

**1. INFORMAÇÕES BÁSICAS**

Contratação de empresa para prestação de serviços de Call Center, como suporte aos eventos realizados anualmente pela Gramadotur.

**2. DESIGNAÇÃO DE FISCAIS DO CONTRATO**

Fiscal administrativo do contrato: Vlândia Charme Vieira Queiros, Assistente de Eventos, matrícula nº 188-01

Fiscal administrativo substituto: Ana Patrícia Alves Poetini, Assessora de Eventos, matrícula nº 182-01.

**3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:**

A Gramadotur Autarquia Municipal de Turismo é responsável, atualmente, pela realização de 6 eventos durante o ano: Gramado in Concert, Vindima, ChocoPáscoa, Festa da Colônia, Festival de Cinema de Gramado e Natal Luz de Gramado. Esses eventos movimentam a cidade, gerando uma grande demanda de público de diversos estados do Brasil, bem como de estrangeiros.

A contratação de uma equipe para atendimento via Call Center é de grande importância, pois esses eventos, em especial o Natal Luz de Gramado, geram uma demanda de busca por informações, sugestões e reclamações que estão muito além das demandas suportadas pela equipe da Gramadotur.

Dessa maneira a contratação de uma equipe que atenda ao evento é de extrema importância para que o visitante e o cliente do evento e da Gramadotur possam ter um atendimento rápido e resolutivo em relação às suas demandas, para que possam usufruir do evento, tendo todo o atendimento e as informações necessárias, realizados por uma equipe treinada e competente para o atendimento.

**4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**



A empresa contratada, deve possuir experiência comprovada na prestação de serviços de atendimento via Call Center em eventos similares.

Relatórios e Análises: Relatórios quinzenais, conforme especificado na TR.

Suporte Técnico: Suporte técnico contínuo durante período de contrato.

Licenças e autorizações: Além das obrigações previstas na Lei nº 14.133/2021, as demais decorrentes do regular funcionamento da empresa.

## 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Fundamentação: Os valores a serem pagos pela contratação serão baseados em práticas de mercado, considerando os valores pagos em anos anteriores e os preços atuais dos serviços de atendimento via call center.

## 6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução envolve a contratação por licitação em forma de PE - Pregão Eletrônico de uma empresa especializada em serviços de atendimento via Call Center.

As condições de fornecimento, garantia, assistência técnica, pagamento, sanções, recebimento e aceitação do objeto estarão dispostas no Termo de Referência.

O gestor e o fiscal dos contratos deverão avaliar o tempo de resposta para a entrega e a qualidade do (s) serviço (s) prestado (s).

Ao fiscal do contrato caberá o controle do processo de forma a alcançar um padrão de excelência e que as ações do colaborador, no desempenho de suas atividades, cumpram os requisitos preestabelecidos.

## 7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

A prestação dos serviços será realizada conforme planilha abaixo:

Item	Descrição	Horário de Início	Horário de Término	Período	Qtd Postos
1	Posto de atendimento (de segunda a sábado)	10:00	18:00	Anual	1
2	Posto de atendimento	09:00	21:00	90 dias	3



	(diariamente)				
3	Supervisor (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	1

### 8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

Os valores a serem pagos para a prestação dos serviços objeto deste termo de referência serão apresentados através de Relatório de Pesquisa de Preços, anexo ao Termo de Referência.

### 9. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO:

A contratação pretendida será paga por mês assim que ser liquidado pelo fiscal do contrato.

### 10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES:

Não há necessidade de contratações correlatas.

### 11. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

O objetivo precípua é o atendimento à necessidade descrita no item 3 deste estudo, de forma suprir as demandas por estes objetivos.

### 12. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Não se aplica.

### 13. IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se aplica.

### 14. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação de serviços de atendimento via Call Center visa melhorar o atendimento ao cliente e aumentar a eficiência do suporte técnico. A expectativa é obter uma solução com bom custo-benefício, melhorando a satisfação do cliente e a eficiência operacional, ampliando o atendimento sem sobrecarregar a equipe interna.



Gramado, 28 de maio de 2025.



**Assinado eletronicamente**

**por:**

ANA PATRICIA ALVES POETINI

\*\*\* 509.210-\*\*

24/06/2025 10:18:05

Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-  
Brasil.

---

Ana Patricia Alves Poetini  
Assistente de Eventos  
Matrícula 182

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 24/06/2025 10:18 -03:00 - 03  
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE <https://ic.ipm.com.br/pr8263a856a999>.



**TERMO DE REFERÊNCIA  
CALL CENTER**

**1. OBJETO**

Contratação de empresa para prestação de serviços de Call Center, como suporte aos eventos realizados anualmente pela Gramadotur.

**2. JUSTIFICATIVAS**

**2.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

A Gramadotur Autarquia Municipal de Turismo é responsável, atualmente, pela realização de 6 eventos durante o ano: Gramado in Concert, Vindima, ChocoPáscoa, Festa da Colônia, Festival de Cinema de Gramado e Natal Luz de Gramado. Esses eventos movimentam a cidade, gerando uma grande demanda de público de diversos estados do Brasil, bem como de estrangeiros.

A contratação de uma equipe para atendimento via Call Center é de grande importância, pois esses eventos, em especial o Natal Luz de Gramado, geram uma demanda de busca por informações, sugestões e reclamações que estão muito além das demandas suportadas pela equipe da Gramadotur.

Dessa maneira a contratação de uma equipe que atenda ao evento é de extrema importância para que o visitante e o cliente do evento e da Gramadotur possam ter um atendimento rápido e resolutivo em relação às suas demandas, para que possam usufruir do evento, tendo todo o atendimento e as informações necessárias, realizados por uma equipe treinada e competente para o atendimento.

**3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

A contratação se dará por licitação, nos termos da Lei 14.133/2021, para assegurar a ampla participação de empresas interessadas em atender a demanda do evento.



## **4. ASPECTOS CONTRATUAIS**

### **4.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1.1.** Atendimento de demanda via telefone, chat do site oficial, e-mail e aplicativo de mensagens para o cliente/público que deseja informações e explicações a respeito das atividades, espetáculos e programação que ocorrerão durante os diferentes eventos organizados pela Gramadotur.
- 4.1.2.** Desenvolvimento e envio de relatórios quinzenais, por meios digitais, sobre a quantidade de chamadas atendidas e de chamadas perdidas, informando a quantidade de transferências, a duração média das chamadas, o somatório total das chamadas e o tempo de espera médio; relatórios classificando as ligações por assunto ou outros tipos de informações relacionados ao nível de serviço, apresentando o tempo de duração das chamadas e a porcentagem 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;
- 4.1.3.** Desenvolvimento e envio de relatórios quinzenais, em meios digitais, sobre o serviço de atendimento via e-mail e via aplicativo de mensagens, informando a quantidade de e-mails e mensagens respondidos, classificando os e-mails e mensagens por assunto, informando quantos e-mails e mensagens foram trocados com cada remetente, sendo as informações dos relatórios sujeitas à alteração, de acordo com a necessidade da Gramadotur;
- 4.1.4.** Prestação dos serviços de telemarketing receptivo e ativo - quando necessário - incluindo planejamento, controle e gestão de operação e qualidade de atendimento, manutenção e suporte;
- 4.1.5.** Realização de gravação dos atendimentos, organizando por data e hora de chamadas atendidas e realizadas, disponibilizando, quando solicitado, o material para Gramadotur;



- 4.1.6.** Realização de implementação, a qual consiste em: adaptação da estrutura de software, hardware; adaptação da plataforma tecnológica para a nova operação, incluindo atendimento via e-mail, telefone e aplicativo de mensagens; horas de treinamento; geração dos scripts de respostas; adaptação do telecontrol; criação do manual de gestão do processo e outros juntos do sistema da ticketeira oficial da Gramadotur;
- 4.1.7.** Fornecimento de sistema de follow-up, para transferir ligações para o atendimento quando for sobre venda de ingressos, para a central de atendimento ao cliente da ticketeira oficial da Gramadotur. Esse sistema deverá ser compatível para a operação. A ligação não poderá ser encerrada até o atendimento final do cliente/público do evento.
- 4.1.8.** Deverá, durante a jornada de trabalho, operar, responder, monitorar e atender o chat que estará no site oficial do evento, bem como, passar por treinamento junto da equipe técnica da ticketeira oficial do evento.
- 4.1.9.** Fornecimento de número fixo e o número de Whatsapp para divulgação por parte da Gramadotur como atendimento oficial de Call Center.
- 4.1.10.** Fornecimento de robô (chatbot) para operação de atendimento junto aos canais digitais para melhor filtro do cliente/público ao solicitar o atendimento.

## **5. SOLICITANTE**

A referida solicitação parte do setor de eventos da Gramadotur.

## **6. SANÇÕES**

As previstas na Lei nº 14.133/21, consoante padrão utilizado pela Gramadotur.

## **7. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**



A gestão do contrato se dará por servidor da área administrativa da Autarquia. O agente fiscalizador será nomeado por portaria.

## 8. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**8.1.** A prestação de serviços iniciará na data de assinatura do termo contratual e encerrando-se no período de término previsto no Termo de Referência;

**8.2.** A prestação do serviço será acompanhada pela contratada, bem como, por fiscal da contratante selecionado e instituído por portaria específica.

**8.3.** A prestação dos serviços será realizada conforme planilha abaixo:

Item	Descrição	Horário de Início	Horário de Término	Período	Qtd Postos
1	Posto de atendimento (de segunda a sábado)	10:00	18:00	Anual	1
2	Posto de atendimento (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	3
3	Supervisor (diariamente)	09:00	21:00	90 dias	1

8.3.1. Os postos de atendimento especificados nos itens 2 e 3 da tabela acima, se referem ao período de maior demanda da Autarquia, que é o Natal Luz de Gramado, e terão sua data de início definida e comunicada através de Ordem de Início.

8.3.2. A prestação do serviço referente ao posto de atendimento do item 1 da tabela, se iniciará junto a assinatura do Contrato, conforme especificação do item 13 deste Termo de Referência.

## 9. PAGAMENTO

A data de pagamento será de acordo com as definições da diretoria financeira da Gramadotur, desde que devidamente liquidadas pelo servidor fiscal do contrato em até 4 (quatro) dias úteis de antecedência. As despesas referentes



a essa contratação também poderão ser pagas por rubricas de projetos culturais, de acordo com a disponibilidade de recursos, havendo, nestes casos, a possibilidade de readequação das datas de pagamento

## **10. OBRIGAÇÕES GERAIS**

### **10.1. DA CONTRATANTE**

- 10.1.1. Fornecer à Contratada as informações necessárias para o desenvolvimento do bom atendimento, esclarecendo eventuais dúvidas e repassando novos dados que interfiram na prestação do serviço;
- 10.1.2. Repassar os dados sempre que solicitados para a Contratada;
- 10.1.3. Repassar e-mail utilizado para responder questões referentes aos eventos e prestar serviço de suporte para realização da transferência do e-mail para a sede da empresa Contratada;
- 10.1.4. Responsabilizar-se em fazer, mesmo que de forma virtual, o primeiro treinamento dos atendentes, repassando informações relacionadas ao evento; e prosseguir prestando apoio à equipe com informações sempre que se fizer necessário, junto com a equipe da ticketeira oficial da Gramadotur, responsável pela venda dos ingressos dos espetáculos do evento;
- 10.1.5. Acompanhar a qualidade dos serviços prestados;
- 10.1.6. Fornecer texto para áudio que deverá ser utilizado em momentos de espera e outros que forem considerados adequados;

## **11. DA CONTRATADA**

- 11.1. Comunicar por escrito e verbalmente, à Gramadotur, todo acontecimento entendido como irregular e que possa apresentar risco para a Gramadotur e aos eventos;
- 11.2. Responsabilizar-se por eventuais danos causados diretamente à Gramadotur ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;



- 11.3.** Emitir Nota Fiscal dos serviços prestados, efetuando os devidos recolhimentos tributários exigidos;
- 11.4.** 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 julguem necessários para o bom andamento do serviço contratado; sendo um microcomputador e um telefone pra cada atendente responsável pelo atendimento e 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;
- 11.5.** A quantidade de postos de atendimento e seus horários podem ser alterados conforme necessidade da Gramadotur para melhor atendimento aos clientes;
- 11.6.** A Contratada deverá dispor da equipe de trabalho que prestará serviços à Gramadotur em local de base da contratada e data previamente estipulada pela contratante, com a finalidade de receber treinamento específico.
- 11.7.** 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;
- 11.8.** Dispor de acesso à Internet com boa capacidade para realizar atendimento via e-mail (que será repassado para a Contratada), chat no site oficial do evento e via aplicativo de mensagens;
- 11.9.** 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;



- 11.10.** 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;
- 11.11.** 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;
- 11.12.** Ter a possibilidade de transferir ligações, quando houver necessidade junto ao sistema da ticketeira oficial da Gramadotur;
- 11.13.** Disponibilizar recursos em quantidade suficiente para atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos, assegurando a qualificação profissional e o bom atendimento por parte dos atendentes da empresa que estarão representando a Gramadotur, influenciando na imagem da empresa;
- 11.14.** Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades, qualquer dos seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável;
- 11.15.** 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;
- 11.16.** 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;
- 11.17.** 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 dos atendentes de se comunicarem e expressarem corretamente na linguagem falada e escrita;



- 11.18.** Possuir atendimento eficaz e rápido a fim de melhorar o tempo de atendimento e o relacionamento com os clientes;
- 11.19.** Disponibilizar, sempre que solicitada, a gravação dos atendimentos realizados pela Contratada;
- 11.20.** Quando o contato recebido por e-mail, mensagem ou telefonia for relacionado a outros assuntos, os atendentes da Contratada deverão encaminhar o contato para a Gramadotur, através de email e contato telefônico que deverá ser informado pela Contratante posteriormente.
- 11.21.** A Contratada deverá se responsabilizar por todos os custos para manter contato direto com a empresa contratada para administração das vendas de ingresso, que é a ticketeira oficial da Gramadotur, sendo possível a transferência de ligações dos clientes entre Call Center e Atendimento de Vendas, facilitando, assim, o relacionamento e o atendimento ao cliente.

## **12. DOS VALORES**

Os valores a serem pagos para a prestação dos serviços objeto deste termo de referência serão apresentados através de Relatório de Pesquisa de Preços, anexo a este Termo de Referência.

## **13. DA VIGÊNCIA**

O contrato terá início a partir da data de sua assinatura ou na data nele indicada, ainda que anterior ou posterior à sua publicação, com um prazo de duração de 1 (um) ano, após o qual será rescindido automaticamente sem que haja necessidade de aviso, notificação judicial ou extrajudicial.

O contrato poderá, entretanto, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos até o limite legal. Em caso de prorrogação contratual, os valores poderão ser corrigidos pela índice IPCA ou outro índice oficial que venha a lhe substituir e que seja adotado pelo Município de Gramado.

## **14. FORO**





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

## 15. DISPOSIÇÕES FINAIS

Acompanham este Termo de Referência os documentos necessários à contratação por meio de licitação.

 **Assinado eletronicamente**  
**por:**  
ANA PATRICIA ALVES POETINI  
\*\*\*509.210-\*\*  
24/06/2025 10:17:49  
Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-  
Brasil.

---

Ana Patricia Alves Poetini  
Assistente de Eventos  
Matrícula 182

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 24/06/2025 10:17 - 03:00 - 03  
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSSE <https://ic.ipm.com.br/p88a6a95a38225>.

