



## PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM, autarquia do Município de Caxias do Sul, RS, criado pela Lei n.º 2.274 de 23 de março de 1976, com sede na rua Pinheiro Machado, n.º 2269, Centro, CEP 95020-172, Caxias do Sul, RS, torna público aos interessados que, de acordo com a Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, Lei Municipal n.º 5.285, de 29 de novembro de 1999 e suas alterações, Decreto Municipal n.º 19.078, de 23 de agosto de 2017, e pelo que dispõe o presente e seus anexos, encontra-se aberta a licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO**, e que no dia **26 DE JANEIRO DE 2022**, às **09 HORAS E 30 MINUTOS**, no **AUDITÓRIO DO IPAM, 7.º ANDAR**, no endereço supracitado, serão recebidos os envelopes de proposta e de documentos para contratação de serviços de atendimento aos usuários do IPAM, compreendendo serviços de Portaria, Recepção e Teleatendimento, autorizada pelo processo administrativo protocolado sob n.º 1061/2021, de 21 de outubro de 2021, através da Comissão Permanente de Licitações e Pregão do IPAM, nomeada pela Portaria n.º 4.444/2021.

### 1 DO OBJETO

Constitui o objeto do presente certame a contratação de pessoa jurídica prestadora de serviços de atendimento aos usuários do Instituto de Previdência e Assistência Municipal - IPAM, compreendendo serviços de Portaria, Recepção e Teleatendimento.

### 2 DOS ENVELOPES DE PROPOSTA E DE DOCUMENTAÇÃO

Previamente à sessão pública, cada interessado deverá preparar dois envelopes distintos, sendo um para a apresentação da proposta de preço, e outro para os documentos de habilitação. Na data, horário e local indicados no preâmbulo deste edital, os envelopes deverão ser entregues à(ao) pregoeira(o), lacrados, com as seguintes indicações externas:

#### 2.1 – Envelope de proposta:

AO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM  
COMISSÃO DE LICITAÇÕES  
PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021  
**ENVELOPE N.º 1 – PROPOSTA**  
ABERTURA: DIA, MÊS, ANO E HORÁRIO  
LICITANTE: RAZÃO SOCIAL COMPLETA DA EMPRESA E N.º DO CNPJ

#### 2.2 – Envelope de documentação:

AO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM  
COMISSÃO DE LICITAÇÕES  
PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021  
**ENVELOPE N.º 2 – DOCUMENTAÇÃO**



ABERTURA: DIA, MÊS, ANO E HORÁRIO  
LICITANTE: RAZÃO SOCIAL COMPLETA DA EMPRESA E N.º DO CNPJ

### **3 DA PROPOSTA – ENVELOPE N.º 1**

A proposta de preço deverá ser apresentada em via original ou cópia autenticada em cartório, em envelope lacrado, sendo que cada interessado deverá considerar, na sua elaboração, os seguintes critérios:

#### **3.1 – CRITÉRIOS DE PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:**

**3.1.1** – A proposta deverá ser apresentada conforme modelo do Formulário para Preenchimento da Proposta, constante do anexo II, devendo ser preenchida, preferencialmente, por meio mecânico; em caso de preenchimento manual, deverá ter a escrita legível, não poderá ter emendas, rasuras ou entrelinhas, sob pena de desclassificação da proposta.

**3.1.2** – Para identificação da licitante, a proposta deverá apresentar a razão social da empresa, o número do CNPJ, o nome completo do representante credenciado, telefone e e-mail para contato, e deverá ser datada e assinada pelo(s) responsável(is) legal(is) da empresa.

**3.1.3** – A proposta deverá conter todas as informações e valores requisitados no formulário modelo: o valor mensal e o valor total do item, conforme a unidade mencionada no anexo II, cotado em Real, válido para ser praticado desde a data de entrega dos envelopes de proposta, até os efetivos pagamentos mensais.

**3.1.4** – As licitantes, em suas propostas de preço, deverão cotar até, no máximo, 2 (dois) algarismos após a vírgula.

**4.1.5** – Se houver divergência entre o preço mensal e o valor total do item, valerá o preço mensal do item.

**3.1.6** – No caso da licitante apresentar a proposta de preço em formulário próprio, deverá obedecer rigorosamente o descritivo do item, sem qualquer alteração quanto à ordem e características do mesmo, sob pena de desclassificação da proposta.

**3.1.7** – Em caso de dúvida quanto aos formulários dos anexos II e III apresentados pela licitante e os modelos fornecidos pelo IPAM, prevalecerão os últimos.

#### **3.2 – CRITÉRIOS DE VALOR DA PROPOSTA:**

**3.2.1** – No valor proposto já deverão estar inclusas todas as despesas relativas à prestação dos serviços, objeto desta licitação: obrigações e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, tributários, os instituídos por leis sociais, contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos, custo de mão de obra especializada, despesas administrativas, técnicas, operacionais, dissídio vigente e previsão de dissídio para o ano seguinte, seguros de acidente de trabalho e/ou outros, assistência médica, despesas de locomoção, combustível, alimentação, repousos remunerados, feriados e pontos facultativos, uniformes, crachás de identificação, vale alimentação, vale transporte, materiais, equipamentos, tarifas, fretes, lucros, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre os serviços, objeto deste certame.

**3.2.2** – O preço proposto será considerado completo e suficiente para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação da parte da licitante.



**3.2.3** – Será desclassificada a proposta que não atender às exigências deste edital, bem como a que apresentar valor manifestamente inexequível ou superior aos praticados no mercado, nos termos do artigo 48, incisos I e II da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

### **3.3 – CRITÉRIOS GERAIS A SEREM CONSIDERADOS NA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA:**

**3.3.1** – A apresentação da proposta, pela licitante, será considerada como evidência de que a proponente examinou criteriosamente os documentos deste edital, bem como as normas legais que regem a matéria e julgou-os suficientes para a elaboração da proposta, e, se porventura a licitante for declarada vencedora, obriga-se ao cumprimento de todas as disposições contidas nesta licitação.

**3.3.2** – Não serão levadas em consideração quaisquer vantagens não previstas neste edital.

**3.3.3** – Não será admitida a desistência da proposta, ressalvado o previsto no § 6.º do artigo 43 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, ficando a licitante sujeita às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de suportar eventuais perdas e danos a serem apuradas na forma legal.

**3.3.4** – A Descrição do Objeto consta do anexo I do presente certame.

**3.3.5** – No anexo III deste edital consta a Planilha de Custos e Formação de Preços, a qual deverá ser levada em conta na formulação da proposta de valor da licitante. A apresentação da referida planilha será facultada na proposta inicial e obrigatória para a licitante detentora da melhor oferta, nos termos do subitem 6.26.1, deste certame. A planilha deverá conter todos os custos mensais relativos à prestação de serviços, conforme os módulos e submódulos nela indicados.

**3.3.5.1** – A proponente deverá considerar uma planilha para cada cargo integrante do posto de trabalho: Porteiro, Recepcionista e Teleatendentes.

**3.3.5.2** – Na composição dos preços para os funcionários, pela licitante, não poderá conter valor menor que o salário mínimo vigente para a categoria, de acordo com o sindicato correspondente à categoria dos profissionais, da base regional onde os serviços serão prestados, sob pena de desclassificação da proposta.

**3.3.5.3** – A licitante deverá indicar na proposta de preço, o sindicato dos funcionários para a jurisdição de Caxias do Sul (local da prestação dos serviços), e a base de cálculo a qual o orçamento se refere, devendo ser a data do início da vigência do último dissídio, convenção ou instrumento equivalente, em vigor.

**3.3.6** – A proponente deverá comprovar a propriedade ou locação de um estabelecimento onde manterá seu escritório administrativo, no Município de Caxias do Sul, RS, em até 30 (trinta) dias, após a publicação da súmula do contrato na imprensa oficial com a finalidade de proporcionar uma supervisão adequada dos serviços e resoluções de problemas que vierem a ocorrer, apresentando os seguintes documentos:

**3.3.6.1** – Alvará de Licença para Localização, expedido pelo Município de Caxias do Sul;

**3.3.6.2** – Contrato de locação, se locado, ou documento de propriedade, se próprio.

**3.3.7** – Se necessário, para a elaboração da proposta, a empresa proponente poderá encaminhar seu representante para uma visita técnica na sede do IPAM, a fim de conhecer as dependências da Autarquia e esclarecer possíveis dúvidas quanto ao objeto desta licitação. Nesse caso, a visita deverá ser agendada pelo telefone (54) 3289 5415 ou 3289 5480.



## **4 DA DOCUMENTAÇÃO – ENVELOPE N.º 2**

A documentação deverá ser apresentada em envelope lacrado, em 1 (uma) via original ou cópia autenticada por tabelião, em cartório, ou cópia autenticada por processo eletrônico, ou cópia autenticada por servidor do Setor de Licitações do IPAM, neste caso, até o dia útil anterior à data marcada para abertura dos envelopes, ou por publicação em órgão de imprensa oficial:

### **4.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**4.1.1** – Certificado de Registro Cadastral - CRC, ato constitutivo, estatuto, ou contrato social, em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial em se tratando de sociedades comerciais, acompanhado, no caso de sociedade por ações, de documento de eleição de seus atuais administradores; inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

**4.1.1.1** – Somente serão habilitadas na presente licitação, além de toda a documentação exigida, as licitantes que apresentarem, no seu objeto social (CRC, ato constitutivo, estatuto, ou contrato social), ramo pertinente ao objeto desta licitação.

**4.1.1.2** – Em se tratando de contrato, a licitante poderá apresentar a versão consolidada, devendo a mesma vir acompanhada de todas as alterações posteriores, caso houverem.

**4.1.1.3** – Caso a licitante apresente a documentação solicitada no subitem 4.1.1 para comprovar o credenciamento, não há necessidade de apresentá-lo novamente no envelope de documentação.

**4.1.2** – Em caso de cooperativas, além da documentação exigida neste edital, será necessário apresentar a seguinte documentação: ata de fundação; estatuto, com ata da assembleia de aprovação; regimento interno, com ata de aprovação; regimento dos fundos, com ata de aprovação; edital de convocação de assembleia geral e ata em que foram eleitos os dirigentes e conselheiros; registro da presença dos cooperados em assembleia geral; ata da sessão em que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto deste certame, se vencedora; relação dos cooperados que executarão o objeto, acompanhada dos documentos comprobatórios da data de ingresso de cada qual na cooperativa.

### **4.2 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**4.2.1** – Comprovante de aptidão por meio de, no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, pela qual a licitante tenha sido contratada para a execução de serviços similares, pertinentes e compatíveis com o objeto do presente certame. No(s) atestado(s) deverá(ão) constar, discriminadamente, os serviços realizados e o período de execução.

### **4.3 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**4.3.1** – Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, ou seja, da matriz do estabelecimento, em vigor. A certidão que não expressar o prazo de validade, deverá ter a data de expedição não superior a 30 (trinta) dias.

### **4.4 – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

**4.4.1** – Prova de regularidade com a Fazenda Federal, certidão conjunta relativa aos tributos federais e à



Dívida Ativa da União - DAU, inclusive contribuições previdenciárias, em vigor na data da abertura da licitação.

**4.4.2** – Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, certidão de situação fiscal do domicílio ou sede da proponente, em vigor na data da abertura da licitação.

**4.4.3** – Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, certidão conforme legislação tributária do município expedidor da licitante que ora se habilita para este certame, em vigor na data de abertura da licitação.

**4.4.3.1** – A certidão deverá expressar de forma clara e objetiva, a situação da licitante em relação à totalidade dos tributos mobiliários e imobiliários a cargo da Fazenda Municipal. Mesmo no caso de a licitante não possuir imóvel em seu nome, ou seja, isenta de qualquer imposto municipal, deverá ser apresentada certidão emitida pela Fazenda Municipal.

**4.4.4** – Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, em vigor na data da abertura da licitação, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

**4.4.5** – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, em vigor na data da abertura da licitação.

**4.4.6** – A licitante que, enquadrada nas normas previstas na Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações, possuir restrição na comprovação da regularidade fiscal, disposta no subitem 4.4 deste edital, terá sua habilitação condicionada à regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da sessão pública que a declarar detentora da melhor oferta.

**4.4.6.1** – O prazo citado poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração, desde que seja requerido pela licitante durante o transcurso do respectivo prazo.

**4.4.6.2** – O benefício não eximirá a licitante de apresentar na sessão pública todos os documentos exigidos para efeito da comprovação da regularidade fiscal, ainda que possua alguma restrição.

**4.4.6.3** – A não regularização da documentação, no prazo fixado, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas neste edital.

**4.4.7** – Os documentos exigidos nos subitens 4.4.1 à 4.4.3, que não expressarem o prazo de validade, deverão ter data de expedição não superior a 6 (seis) meses.

#### **4.5 – DECLARAÇÕES:**

**4.5.1** – Conforme o modelo do anexo IV, a licitante deverá apresentar Declaração em cumprimento ao artigo 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

**4.5.2** – Declaração, sob as penas da Lei, de que não foi considerada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública; e

**4.5.3** – Declaração de que servidores municipais, assim considerados aqueles do artigo 84, *caput* e § 1.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, não participarão deste certame licitatório, tanto como membro da diretoria da empresa ou como do quadro de funcionários desta, por determinação do artigo 9.º, inciso III, da mesma Lei, tendo em vista a vedação expressa de contratar com o Município, contida no artigo 22 da



Lei Orgânica do Município, bem como o artigo 242, incisos XXI a XXIV, do Estatuto dos Servidores do Município de Caxias do Sul.

**4.6** – As licitantes portadoras do Certificado de Registro Cadastral - CRC, expedido pela Central de Licitações - CENLIC da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, com todos os documentos em vigor, poderão usá-lo em substituição aos documentos referidos nos subitens 4.1, 4.3, 4.4, 4.5.1 e 4.5.2.

**4.6.1** – O CRC não será considerado para efeito de habilitação em certame licitatório, quando apresentar documentação com prazo de validade vencido, inclusive documentação contábil. Nesse caso, a licitante poderá providenciar, com antecedência, junto ao Setor de Cadastro da CENLIC, as atualizações que se fizerem necessárias no CRC ou anexar ao CRC, no envelope Documentação, os documentos atualizados.

**4.7** – Todas as declarações solicitadas neste edital, que não tenham sido assinadas por sócio-gerente ou diretor da empresa, identificado no CRC, ato constitutivo, estatuto ou contrato social, deverão ser acompanhadas de Procuração ou de Credenciamento, que conceda poderes ao signatário das declarações.

**4.8** – Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante conforme abaixo:

**4.8.1** – Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

**4.8.2** – se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**4.9** – Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos neste edital.

**4.10** – Os documentos expedidos por meio da Internet poderão ser apresentados em forma original, ou cópia reprográfica sem autenticação. Entretanto, os mesmos estarão sujeitos à verificação de sua autenticidade através de consulta realizada pela(o) pregoeira(o).

**4.11** – A situação das licitantes perante o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ, será consultada *on-line*, pelo(a) Pregoeiro(a).

**4.12** – Em caso de paralisação/greve dos servidores de órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais, em qualquer esfera de Poder Legislativo, Executivo ou Judiciário, que impeça a expedição de documentos oficiais, a habilitação da licitante ficará condicionada à apresentação do documento que não pôde ser apresentado na data da abertura dos envelopes do certame, em até 5 (cinco) dias úteis após encerramento da greve.

**4.12.1** – No caso de apresentação de certidão positiva ou documento que demonstre que a licitante está irregular perante determinado órgão, haverá a inabilitação em razão de fato superveniente, de acordo com o previsto no artigo 43, § 5.º da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

**4.12.2** – Caso já esteja estabelecida a relação contratual, ou seja, nota de empenho e/ou contrato, vindo o contratado apresentar certidão positiva ou documento que demonstre que a licitante está irregular perante determinado órgão, ocorrerá a rescisão contratual, por inadimplemento de cláusula do contrato, conforme artigo 55, inciso XIII combinado com o artigo 78, inciso I, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

## **5 DO CREDENCIAMENTO**

O Credenciamento, juntamente com os documentos de sua comprovação, devidamente autenticados, não serão devolvidos, e deverão ser apresentados no início da sessão pública, fora dos envelopes de proposta e de documentação.



Cada licitante deverá fazer-se presente junto à(o) pregoeira(o), por meio de um representante legal, conforme instruções abaixo:

**5.1** – O credenciamento do representante legal da licitante será da seguinte forma:

**5.1.1** – No caso do representante ser sócio-gerente ou diretor da empresa, o mesmo, deverá apresentar o ato constitutivo ou o estatuto ou o contrato social ou o Certificado de Registro Cadastral - CRC, emitido pela Central de Licitações - CENLIC, da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul.

**5.1.2** – Caso o representante não seja sócio-gerente ou diretor, o seu credenciamento far-se-á mediante:

**5.1.2.1** – Formulário para Credenciamento, conforme modelo do anexo V, sendo que o mesmo deverá ser assinado pelo(s) responsável(is) legal(is) da empresa, cuja comprovação far-se-á através da apresentação do ato constitutivo ou do estatuto ou do contrato social ou do CRC, antes da abertura dos envelopes, ou

**5.1.2.2** – Instrumento Público de Procuração, que conceda ao representante poderes legais, ou

**5.1.2.3** – Instrumento Particular de Procuração, com assinatura reconhecida em cartório, que conceda ao representante poderes legais, sendo que:

**5.1.2.3.1** – Se for concedido por sócio-gerente ou diretor, esta condição deverá ser comprovada conforme descrito no subitem 5.1.1.

**5.1.2.3.2** – Se for assinada por outra pessoa, que não seja sócio-gerente ou diretor, a mesma deverá ter poderes para assinar o referido documento, sendo que a comprovação far-se-á através dos documentos que comprovem tal condição.

**5.1.3** – A(O) pregoeira(o) poderá, no curso da sessão pública de pregão, consultar o cadastro da licitante, junto à CENLIC, da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, para comprovar os poderes do Credenciamento e/ou Procuração.

**5.2** – Para exercer o direito de participar do certame, é obrigatória a presença de responsável legal ou credenciado da licitante na sessão pública, sob pena do não recebimento dos envelopes.

**5.3** – Cada credenciado poderá representar apenas uma empresa.

**5.3.1** – O representante, munido de Cédula de Identidade Civil ou quaisquer outras identidades profissionais de reconhecimento nacional por legislações específicas (profissões liberais reconhecidas), em vigor, deverá apresentar o credenciamento para uma única empresa.

**5.3.2** – Tanto na credencial como no instrumento de procuração público ou particular, deverão constar expressamente os poderes para formular lances, negociar preços e praticar todos os atos inerentes ao certame, inclusive interpor e desistir de recursos em todas as fases licitatórias.

**5.4** – Em atendimento à Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações, as Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP que desejarem usufruir dos benefícios de que trata a referida Lei, deverão apresentar, para comprovação de sua condição, juntamente com a documentação de credenciamento os seguintes documentos:

**5.4.1** – Certidão Simplificada expedida pela Junta Comercial ou pelo Cartório de Títulos e Documentos de Registros de Pessoas Jurídicas; as certidões que não expressarem o prazo de validade deverão ter data de expedição não superior a 6 (seis) meses; ou



**5.4.2** – Declaração de Enquadramento, conforme modelo do anexo VI, assinada por responsável legal e por contador ou técnico contábil da empresa. A declaração citada deverá conter o número de inscrição do profissional no Conselho Regional de Contabilidade - CRC e a assinatura do mesmo reconhecida em cartório.

**5.4.3** – A licitante que optar pelo credenciamento por meio do Certificado de Registro Cadastral - CRC, conforme mencionado no subitem 5.1.1, ficará dispensada da apresentação dos documentos referidos nos subitens 5.4.1 e 5.4.2, desde que tenha o campo Declaração de Enquadramento como ME ou EPP preenchido e em vigor.

**5.5** – Juntamente com a documentação de credenciamento, deverá ser apresentada a Declaração da licitante, de acordo com o modelo do anexo VII, dando ciência de que cumpre plenamente os requisitos da habilitação, conforme prevê o artigo 4, inciso VII, da Lei n.º 10.520/02.

## **6 DO PROCEDIMENTO**

Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura do certame, os interessados poderão solicitar, por escrito, esclarecimentos, providências ou impugnação do ato convocatório, mediante protocolo junto ao Setor de Licitações, no 7.º (sétimo) andar do IPAM.

**6.1** – No dia, hora e local designados neste edital, será realizada sessão pública para recebimento das propostas e da documentação de habilitação. Iniciada a sessão, não serão admitidas à licitação participantes retardatárias.

**6.2** – Primeiramente, o interessado ou seu representante legal deverá proceder ao respectivo credenciamento. Feito o credenciamento das licitantes, na presença delas e demais presentes à sessão pública do pregão, a(o) pregoeira(o) receberá os envelopes n.º 1 – Proposta e n.º 2 – Documentação. Após, procederá à abertura dos envelopes contendo as propostas, classificando o autor da proposta de menor preço e aqueles que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente a de menor preço.

**6.3** – Quando não forem verificadas, no mínimo, três propostas escritas de preços nas condições definidas no subitem anterior, a(o) pregoeira(o) classificará as melhores propostas subseqüentes, até o máximo de três, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

**6.4** – Será dado início à etapa de apresentação de lances verbais pelos proponentes, que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes. A(O) pregoeira(o) poderá determinar, se entender conveniente, os lances mínimos.

**6.5** – A(O) pregoeira(o) convidará, individualmente, as licitantes classificadas, de forma sequencial, a apresentar lances verbais, a partir do autor da proposta classificada de maior valor e as demais, em ordem decrescente de valor. Em caso de empate entre duas ou mais propostas e, não havendo mais lances de menor preço, será realizado o sorteio.

**6.5.1** – Os lances serão pelo menor preço mensal do item.

**6.6** – Encerrada a etapa de lances, será verificada a ocorrência do empate ficto, previsto no artigo 44, § 2.º, da Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações, sendo assegurado, como critério do desempate, a preferência de contratação para as Microempresas - ME e as Empresas de Pequeno Porte - EPP.

**6.6.1** – Entendem-se como empate ficto aquelas situações em que as propostas, apresentadas pelas



licitantes, sejam superiores em até 5% (cinco por cento) à proposta de menor valor.

**6.6.2** – Considera-se encerrada a etapa de lances no momento em que restar apenas um proponente.

**6.6.3** – Será vedado a ocorrência de dois lances subsequentes de um mesmo proponente a fim de impedir a situação do empate ficto.

**6.7** – Ocorrendo o empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:

**6.7.1** – A licitante beneficiada pela Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações, detentora da proposta de menor valor, será convocada para apresentar, no prazo de até 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, nova proposta, inferior àquela considerada de menor preço.

**6.7.2** – Se a licitante não apresentar nova proposta inferior à de menor preço, será facultado, pela ordem de classificação, igual direito às demais microempresas e empresas de pequeno porte remanescentes, no mesmo prazo citado no subitem anterior.

**6.8** – O disposto nos subitens 6.6 e 6.7 não se aplica às hipóteses em que a proposta de menor valor tiver sido apresentada por licitante enquadrada no regime da Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações.

**6.9** – Não poderá haver desistência da proposta ou dos lances já ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes no artigo 14 do Decreto Municipal n.º 19.078/17, e às sanções previstas neste edital.

**6.10** – A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pela(o) pregoeira(o), implicará a exclusão da licitante da etapa de lances verbais e a manutenção do último valor apresentado pela licitante, para efeito de posterior ordenação das propostas.

**6.11** – Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor valor e o valor estimado pela Administração.

**6.11.1** – Em havendo apenas uma oferta e desde que atenda a todos os termos do edital e seu preço seja compatível com os praticados no mercado, esta poderá ser aceita, devendo a(o) pregoeira(o) negociar para que seja obtido o preço melhor.

**6.12** – Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, a(o) pregoeira(o) examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e preço, decidindo motivadamente a respeito.

**6.13** – Sendo aceitável a proposta de menor valor, será aberto o envelope contendo a documentação da licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições de habilitação.

**6.14** – Conforme estabelece a Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações, as licitantes deverão apresentar toda a documentação solicitada, entretanto, não serão inabilitadas se houver defeitos em face da documentação de regularidade fiscal, não impedindo a abertura do envelope da proposta, devendo ser comprovada como condição para a assinatura do contrato no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a declaração do vencedor do certame.

**6.14.1** – A não regularização da documentação no prazo citado no subitem acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, em conformidade com o artigo 87 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, sendo facultado ao IPAM convocar os licitantes remanescentes na ordem de classificação para a assinatura do contrato ou revogar a licitação.

**6.15** – Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, a licitante classificada em primeiro lugar no



certame, será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o item da licitação.

**6.16** – Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, a(o) pregoeira(o) examinará as ofertas subsequentes, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

**6.17** – Nas situações previstas nos subitens 6.13 e 6.16, a(o) pregoeira(o) poderá negociar diretamente com o proponente para que sejam obtidos preços melhores.

**6.18** – Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, cuja síntese será lavrada em ata, sendo concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação das razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**6.19** – O recurso contra a decisão da(o) pregoeira(o) não terá efeito suspensivo.

**6.20** – Caso, excepcionalmente, seja suspensa ou encerrada a sessão antes de cumpridas todas as fases preestabelecidas, os envelopes, lacrados e devidamente rubricados pela(o) pregoeira(o) e pelos representantes credenciados, ficarão sob a guarda da(o) pregoeira(o), sendo exibidos às licitantes na reabertura da sessão ou na nova sessão previamente marcada para prosseguimento dos trabalhos, na qual será obrigatória a presença de todas as licitantes, sob pena de desclassificação da proposta e decadência dos direitos da mesma, inclusive quanto a recursos.

**6.21** – Somente terão direito a usar a palavra, rubricar a documentação e as propostas, apresentar reclamações ou recursos e assinar atas, as licitantes ou seus representantes credenciados, a(o) pregoeira(o) e a equipe de apoio.

**6.22** – Durante a sessão pública, todos os documentos apresentados serão colocados à disposição dos presentes para livre análise.

**6.23** – Da sessão de abertura, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual se mencionará tudo o que ocorrer no ato.

**6.24** – Não será concedido prazo para apresentação de propostas e documentos exigidos no edital e não apresentados na reunião de recebimento, salvo o disposto no artigo 48, § 3.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações e no artigo 43, § 1.º, da Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações.

**6.25** – Os envelopes contendo a documentação habilitatória das licitantes classificadas para a fase de lance permanecerão em poder da(o) pregoeira(o) durante o prazo de 60 (sessenta) dias contados da apresentação das propostas. Se os mesmos não forem retirados no prazo de até 30 (trinta) dias após aquele prazo, os envelopes serão inutilizados.

**6.26** – A licitante detentora de melhor oferta ficará obrigada a apresentar à(ao) Pregoeira(o), no prazo de até 3 (três) dias úteis da data de abertura do certame:

**6.26.1** – Proposta atualizada de preço do item, de acordo com o último lance, na forma original, acompanhada das Planilhas de Custos e Formação de Preços, ambas assinadas pelo(s) representante(s) legal(is). O somatório das planilhas deverá resultar, obrigatoriamente, no mesmo preço mensal resultante do lance classificado em primeiro lugar na sessão pública do pregão.

**6.26.1.1** – A não apresentação da proposta atualizada e das planilhas, dentro do prazo previsto no subitem acima, implicará automática desclassificação do item, podendo ainda ser aplicadas as



sanções previstas neste edital.

**6.26.1.2** – A licitante que apresentar proposta, no momento da sessão, onde já estejam discriminados os valores do item ficará dispensada de nova apresentação, desde que os valores, mesmo após a disputa de lances e negociação com a(o) Pregoeira(o), não se modifiquem. Entretanto, caso verificado, posteriormente, desproporção de valores em relação aos preços de mercado ou erro formal de cálculo a(o) Pregoeira(o) poderá solicitar nova proposta.

**6.26.1.3** – Para fins de adjudicação, homologação e empenho, o preço do item poderá sofrer, automaticamente, uma pequena variação para menos, resultante da necessidade de ser obtido valor mensal com 2 (dois) algarismos após a vírgula, sendo que serão desconsideradas todas as casas posteriores à segunda.

**6.26.2** – Declaração, informando qual o regime tributário adotado pela licitante, assinada por representante legal da empresa e contador ou técnico contábil.

## **7** DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

No julgamento observar-se-á o disposto no artigo 4.º, inciso X da Lei n.º 10.520/02.

**7.1** – A(O) pregoeira(o) considerará vencedora a proposta de menor preço mensal do item, sendo que o item será adjudicado mediante a apresentação, conferência e aceite das Planilhas de Custos e Formação de Preços, no prazo de três dias úteis da data do recebimento, de acordo com o subitem 6.26 deste edital.

**7.2** – Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente edital, da Lei de Licitações e da legislação pertinente ao Pregão.

## **8** DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

A adjudicação e homologação do certame dar-se-ão conforme os critérios a seguir, de acordo com a legislação vigente:

**8.1** – A adjudicação do certame ficará condicionada ao atendimento dos requisitos previstos no subitem 7.1 deste edital.

**8.2** – Caso haja recurso, os interessados poderão apresentar as razões do recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do dia subsequente à realização do Pregão, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a contar do primeiro dia útil após o término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**8.2.1** – Os recursos interpostos deverão ser protocolados no Setor de Licitações do IPAM.

**8.2.2** – A falta de manifestação imediata e motivada da licitante, na sessão pública, importará a decadência do direito de recurso e de adjudicação do objeto da licitação, pelo(a) pregoeiro(a), ao vencedor.

**8.2.3** – O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**8.3** – Ao Instituto fica assegurado o direito de revogar ou anular a presente licitação, em parte ou no todo, em



decisão justificada. Em caso de revogação ou anulação parcial do certame, o Instituto poderá aproveitar as propostas nos termos não atingidos pela revogação ou anulação e na estrita observância aos critérios de julgamento previstos neste edital, na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, na Lei n.º 10.520/02 e no Decreto Municipal n.º 19.078/17.

**8.4** – Resolvidos os recursos interpostos, a autoridade competente adjudicará e homologará o item à licitante detentora da melhor oferta no certame.

## 9

### DA ASSINATURA DO CONTRATO

Esgotados todos os prazos recursais, o IPAM convocará a licitante vencedora para assinatura de contrato, que deverá firmar a contratação no prazo instituído no subitem 9.1, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

**9.1** – A licitante vencedora terá o prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da convocação feita pelo IPAM, para apresentação da documentação prevista no subitem 9.3 deste edital, bem como para assinatura do contrato.

**9.2** – Conforme o disposto no artigo 64, § 2.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, quando o convocado não firmar contrato, é facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação.

**9.3** – Como condição para assinatura do contrato, a licitante vencedora, obrigatoriamente, deverá apresentar:

**9.3.1** – Garantia ao cumprimento do contrato:

**9.3.1.1** – Antes da assinatura do contrato, a proponente vencedora deverá caucionar, junto à Tesouraria do IPAM, 5.º (quinto) andar, a importância equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo ser em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, conforme previsto no artigo 56 “caput”, § 1.º, 2.º e 4.º da Lei regradora.

**9.3.1.1.1** – Se a garantia for prestada em moeda corrente nacional, quando devolvida, no término da vigência do contrato, sofrerá atualização monetária.

**9.3.1.1.2** – Caso a licitante opte pela carta de fiança bancária ou seguro garantia, esta deverá ser apresentada no seu original e terá validade por todo o período de execução do contrato.

**9.3.1.2** – A garantia prestada pela proponente será liberada ou restituída, mediante solicitação a ser protocolada na Secretaria do IPAM, ao término da vigência do contrato, se não utilizada nas formas do artigo 86, § 3º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações. Contudo, no caso de rescisão do contrato por culpa exclusiva da licitante vencedora, reverterá a garantia a favor do IPAM, sem prejuízo da indenização por perdas e danos porventura cabíveis.

**9.3.1.3** – A caução responderá automaticamente pelo inadimplemento das condições contratuais e por eventuais multas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

**9.4** – O contrato a ser assinado com a empresa vencedora terá como base a minuta integrante deste edital, conforme o anexo VIII.



## 10 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação dos serviços, correrão por conta das dotações orçamentárias:

**10.1 – DA ÁREA DA PREVIDÊNCIA DO IPAM:**

06.01.09.122.0018.2.405/3.3.90.37.00.00.00.00.0400 – Locação de mão de obra

**10.2 – DA ÁREA DA SAÚDE DO IPAM:**

04.01.10.122.0018.2.412/3.3.90.37.00.00.00.00.0400 – Locação de mão de obra

## 11 DO RECEBIMENTO

O Instituto designará os servidores constantes do anexo I do contrato, para fiscalização e recebimento do objeto desta licitação, nos termos do artigo 73, II, "a" e "b", da Lei n.º 8.666/93 e alterações, da seguinte forma:

**11.1 –** Provisoriamente, no ato da entrega dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade dos mesmos com o solicitado na licitação.

**11.2 –** Definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados após o recebimento provisório, nos termos do subitem acima.

**11.3 –** Quando da verificação, se os serviços não atenderem às exigências constantes neste certame, poderão ser aplicadas sanções previstas neste edital.

## 12 DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente, de acordo com o preço constante da proposta, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais, até o 10.º (décimo) dia consecutivo do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Mensalmente, a contratada deverá emitir duas notas fiscais, uma a ser paga pela área de Previdência do IPAM, e outra a ser paga pela área da Saúde do IPAM, em percentual de rateio a ser divulgado posteriormente. Os pagamentos mensais serão efetivados, preferencialmente, por depósito bancário em conta a ser informada pela contratada, ou por apresentação de boletos, ou outros que venham a substituí-los.

**12.1 –** Impreterivelmente, as notas fiscais deverão ser emitidas com data de até o último dia útil do mês de competência, e entregues em até 2 (dois) dias úteis após a emissão, na sede do IPAM, no Setor de Licitações. Caso a contratada disponibilize notas fiscais eletrônicas, estas deverão ser emitidas e encaminhadas em arquivos PDF e XML, para o endereço eletrônico do IPAM, a ser divulgado posteriormente. Neste último caso, não há necessidade de que a contratada entregue as notas fiscais em vias físicas.

**12.2 –** A cada pagamento posterior à primeira parcela, a contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal: rol contendo a nominata da totalidade dos funcionários que prestaram os serviços, objeto da contratação; folha de pagamento dos referidos funcionários; prova de regularidade para com a Fazenda Municipal; comprovantes de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS e do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS relativos aos funcionários; e Guia da Previdência Social - GPS, relativa à quitação dos encargos previdenciários incidentes sobre o faturamento do mês imediatamente anterior.

**12.3 –** O primeiro pagamento será proporcional ao número de dias trabalhados, no mês referente ao início da prestação dos serviços.



**12.4** – A contribuição previdenciária referente aos serviços prestados, ISSQN e IRRF, se devidos, serão retidos, sendo que a contribuição previdenciária será recolhida pelo IPAM, conforme legislação vigente.

**12.5** – O IPAM reterá quaisquer importâncias referentes aos impostos, taxas ou outros recolhimentos obrigatórios incidentes sobre a prestação de serviços.

**12.6** – A critério do IPAM, poderá ser solicitada à contratada, por ocasião de qualquer pagamento, a comprovação de sua regularidade fiscal.

**12.7** – A inadimplência da contratada relativa aos encargos sociais, trabalhistas, fiscais e comerciais ou indenizações, não transfere ao IPAM a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratual, de acordo com o artigo 71, § 1.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

**12.8** – Em caso de reclamatória trabalhista contra a contratada, em que o IPAM seja incluído no polo passivo da demanda, independente da garantia ofertada, será retido, até o final da lide, valores suficientes para garantir eventual(is) indenização(ões).

## **13 DO REAJUSTE**

O preço contratado não sofrerá qualquer reajuste pelo período de 12 (doze) meses, ou seja, não será concedido reajuste em período inferior. Em caso de prorrogação contratual, o valor do contrato poderá ser reajustado, somente, de doze em doze meses, contados da vigência inicial do contrato, com base no acordo, convenção ou dissídio da categoria e, no que for aplicável, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, e na extinção deste, aquele que vier a substituí-lo.

## **14 DAS SANÇÕES**

À licitante vencedora deste certame, serão aplicadas as sanções previstas na Lei n.º 8.666 e suas alterações, Lei n.º 10.520, Lei Municipal n.º 5.285, de 29 e suas alterações, e Decreto Municipal n.º 19.078, de 23 de agosto de 2017, nas seguintes situações, dentre outras:

**14.1** – Advertência escrita, quando a natureza da falta não se revestir de gravidade e não trazer prejuízo à Administração.

**14.2** – Multa na razão de 1% (um por cento), por infração injustificada, a ser aplicada sobre o valor total da proposta, em caso de:

**14.2.1** – Não cumprimento ao disposto na Declaração de Habilitação, conforme subitem 5.5 deste edital.

**14.2.2** – Recusa ou atraso para apresentação dos documentos de regularidade fiscal, conforme previsto no subitem 4.4.6 deste certame.

**14.2.3** – Recusa ou atraso em assinar o contrato ou em apresentar garantia condicionada à assinatura do mesmo.

**14.3** – Multa moratória na razão de 0,5% (cinco centésimos por cento), sobre o valor total do contrato:

**14.3.1** – Por dia de recusa ou atraso na prestação dos serviços, até 30 (trinta) dias consecutivos, sendo que, após este prazo, os serviços não serão aceitos.



**14.4** – Multa compensatória na razão de 2% (dois por cento) sobre o valor total mensal do contrato, por infração injustificada, a ser aplicada nas situações a seguir relacionadas, dentre outras:

**14.4.1** – Ausência de funcionário no posto de trabalho, após o prazo de 2h (duas horas) contadas da comunicação feita, por escrito, pelo IPAM.

**14.4.2** – Presença de funcionário não uniformizado e/ou sem qualificação para o desempenho da função.

**14.4.3** – Ocorrência de danos ao patrimônio (documental, bens ou instalações) do IPAM ou de terceiros por culpa, negligência ou imprudência de funcionário da proponente.

**14.4.4** – Utilização das dependências do IPAM para fins diversos do objeto contratual.

**14.4.5** – Negligência por parte da empresa em supervisionar seus empregados, bem como em disponibilizar registro e controle diário da assiduidade e pontualidade de seu pessoal e/ou em fornecer uniforme e materiais necessários à prestação dos serviços.

**14.5** – Multa compensatória na razão de 5% (cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, por infração injustificada, a ser aplicada nas situações a seguir relacionadas, dentre outras:

**14.5.1** – Recusa ou atraso para prestação dos serviços, nos prazos previstos neste instrumento, até 2 (dois) dias de recusa ou atraso, contados da data da solicitação feita pelo IPAM.

**14.5.2** – Prestação de serviços em desacordo com o solicitado, sendo que a licitante vencedora terá o prazo de 2 (dois) dias consecutivos para adequação.

**14.5.3** – Não pagamento de salários e/ou não fornecimento de vale transporte e/ou vale alimentação nos prazos previstos em convenção ou legislação aplicável.

**14.5.4** – Reincidência em imperfeição já notificada pelo IPAM, sendo que a licitante vencedora terá o prazo de até 24h (vinte e quatro horas) para a efetiva adequação dos serviços.

**14.6** – Avaliada a gravidade da infração, poderá, também, ser anulada a nota de empenho, rescindido o contrato e/ou imputada à licitante vencedora a pena prevista no artigo 14 do Decreto Municipal n.º 19.078/17, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, além do cancelamento do registro de fornecedora do Município de Caxias do Sul.

**14.7** – A licitante, nos termos do artigo 7.º da Lei n.º 10.520/02, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, poderá ficar impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, nos casos de:

**14.7.1** – Apresentação de documentação falsa.

**14.7.2** – Retardamento na execução do objeto.

**14.7.3** – Não manutenção da proposta ou lance verbal.

**14.7.4** – Comportamento inidôneo.

**14.7.5** – Fraude ou falha na execução do contrato.

**14.8** – Será facultado à licitante o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a apresentação de defesa prévia, na ocorrência de quaisquer das situações previstas neste item.



## 15 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

À presente licitação, também serão aplicadas as seguintes disposições:

**15.1** – As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

**15.2** – Não serão aceitas documentação, propostas e recursos enviadas por fac-símile ou qualquer outro meio eletrônico de transmissão de dados e/ou apresentados em papel térmico do tipo usado em aparelhos de fac-símile.

**15.3** – Todos os documentos deverão ser apresentados, se possível, em folha tamanho A4.

**15.4** – A Comissão de Licitações poderá relevar erros ou omissões formais desde que não comprometam a lisura do certame e nem impliquem prejuízos para o objeto da licitação, para o IPAM e para qualquer das licitantes.

**15.5** – Os documentos apresentados na forma de cópias reprográficas deverão estar autenticados, exceto aqueles expedidos por meio da Internet. A autenticação dos documentos feita pela Comissão de Licitações, no Setor de Licitações, deverá ser solicitada até, no máximo, o dia útil anterior à data marcada para a abertura da presente licitação. Não será feita nenhuma autenticação na data da abertura. Caso a licitante não autentique os documentos junto ao IPAM até a data mencionada, deverá fazê-lo em cartório.

**15.6** – Nos recursos e/ou impugnações serão avaliados o cabimento e a adequação, sendo que o mérito será julgado somente se preenchidos os requisitos intrínsecos de admissibilidade, quais sejam, interesse recursal, legitimidade e o pedido juridicamente possível, bem como os requisitos extrínsecos: a regularidade formal (assinatura, juntada de procuração) e a tempestividade (tempo hábil para a interposição do recurso), entre outros.

**15.7** – Caso as datas previstas para a realização de eventos da presente licitação sejam declaradas feriado ou ponto facultativo e, não havendo retificação de convocação, serão aqueles eventos realizados no primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e hora previstos.

**15.8** – Não será permitida a transferência do objeto deste certame, no todo ou em parte, nem a sua subcontratação, sem o expreso consentimento do IPAM, dado por escrito, sob pena de rescisão contratual.

**15.9** – Fazem parte deste edital:

ANEXO	MODELO
I	DESCRIÇÃO DO OBJETO
II	FORMULÁRIO PARA PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
III	PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
IV	DECLARAÇÃO CONJUNTA
V	FORMULÁRIO PARA CREDENCIAMENTO
VI	DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP



VII DECLARAÇÃO CONFORME LEI N.º 10.520/02

VIII MINUTA DE CONTRATO

**15.10** – Informações poderão ser obtidas junto à Comissão de Licitações do IPAM, pelo telefone (54) 3289 5415.

**15.11** – A presente contratação reger-se-á pela Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei n.º 10.520/02, Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações, Lei Municipal n.º 5.285/99 e suas alterações, e Decreto Municipal n.º 19.078/17 os quais, juntamente com as normas de direito público, resolverão os casos omissos.

Caxias do Sul, 10 de janeiro de 2022.

FLAVIO ALEXANDRE DE CARVALHO  
Presidente do IPAM



## ANEXO I

### DESCRIÇÃO DO OBJETO

#### 1 DO OBJETO

Contratação de pessoa jurídica prestadora de serviços de atendimento aos usuários do Instituto de Previdência e Assistência Municipal - IPAM, compreendendo serviços de Portaria, Recepção e Teleatendimento.

#### 2 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratada terá um prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados da data da publicação da súmula do contrato na imprensa oficial, para recrutamento, seleção, contratação do quadro de funcionários, treinamento (capacitação inicial) e início da prestação dos serviços. Somente será devido algum pagamento à contratada após atendido o solicitado neste preâmbulo e após o efetivo início da prestação dos serviços.

##### 1 ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1.1 A prestação de serviços incluirá:

##### 1.1.1 Item 01 – 01 Porteiro das 07:30 às 11:30 e das 14:00 às 18:00

Devidamente uniformizado e identificado, o Porteiro deverá permanecer com as chaves do Instituto, devendo abrir o IPAM às 07:30, recepcionar os servidores e terceirizados, abrir a porta principal às 08:30 e fechar às 16:30, bem como, fechar o Instituto às 18:00 (revisando o fechamento de portas, janelas e o desligamento de pontos de iluminação). Deverá executar os serviços de recepção em portaria, baseando-se em regras de conduta para assegurar a ordem no prédio e a segurança de seus ocupantes. Fiscalizará a entrada e saída de pessoas, procurando identificá-las, para vedar a entrada de pessoas suspeitas, ou encaminhar as demais ao destino solicitado, observando o movimento das mesmas no térreo, nas portarias (principal e lateral), elevador, garagem, escadarias, corredores e área externa. Deverá atentar para o uso do elevador, observando e vedando o excesso de lotação ou carga e a retenção em andares sem motivo justificável, sustando o uso do elevador quando constatar desarranjos ou mau funcionamento, comunicando a manutenção ou o responsável para tanto. Deve encarregar-se da correspondência do Instituto, recebendo-as e encaminhando-as aos destinatários, para evitar extravios e outras ocorrências desagradáveis. Poderá desempenhar algumas das tarefas próprias de zelador, como pequenos reparos, receber e conferir material e outras similares. Deverá efetuar abordagens no sentido de auxiliar nos atendimentos dos beneficiários, operar sistemas de baixa complexidade e próprios de atendimento do IPAM, receber e efetuar ligações telefônicas e organizar o fluxo e as filas (interna e externamente). O alarme será desligado às 07:25 e ativado às 18:05, de forma remota, pela empresa que efetua o monitoramento.

##### 1.1.2 Item 02 – 01 Recepcionista das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

Devidamente uniformizado e identificado, o Recepcionista deverá efetuar abordagens no sentido de auxiliar nos atendimentos dos beneficiários, operar sistemas de baixa complexidade próprios de atendimento do IPAM, receber e efetuar ligações telefônicas e organizar o fluxo e as filas (interna e externamente).

##### 1.1.3 Item 03 – 01 Telefonista/Recepcionista das 08:30 às 13:00

Devidamente uniformizado e identificado, o Telefonista/Recepcionista realizará os atendimentos da



central telefônica do IPAM das 08:30 até às 13:00 e no térreo, de forma alternada com o Telefonista/Recepcionista (Item 04), entre 12:00 e 13:00. Quando não estiver na central telefônica, deverá realizar atendimentos aos beneficiários na recepção do Instituto, operando sistemas próprios de atendimento do IPAM, recebendo e efetuando ligações telefônicas.

**1.1.4 Item 04 – 01 Telefonista/Recepcionista das 12:00 às 16:30**

Devidamente uniformizado e identificado, o Telefonista/Recepcionista (Item 04) realizará os atendimentos da central telefônica do IPAM das 12:00 até às 16:30 e no térreo, de forma alternada com o Telefonista/Recepcionista (Item 03), entre 12:00 e 13:00. Quando não estiver na central telefônica, deverá realizar atendimentos aos beneficiários na recepção do Instituto, operando sistemas próprios de atendimento do IPAM, recebendo e efetuando ligações telefônicas.

**2 CONDIÇÕES INICIAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**2.1** A contratada deverá apresentar ao IPAM, obrigatoriamente, antes do início da prestação dos serviços:

**2.1.1** Nominata dos funcionários que integrarão a equipe de trabalho, bem como os comprovantes de capacitação de cada um quanto ao exercício das atividades laborativas, em conformidade com as especificações do objeto:

**2.1.1.1** A comprovação de escolaridade dar-se-á por meio da apresentação do “Histórico Escolar” e/ou “Atestado de Escolaridade” atualizado, sendo que este deverá ser apresentado na forma original ou cópia reprográfica autenticada.

**2.1.1.2** A comprovação de treinamentos dar-se-á por meio de cópia da lista de presença em curso de capacitação e do conteúdo programático desenvolvido na referida capacitação, com carga horária e nominata dos instrutores.

**2.1.2** Cópia do CPF de todos os funcionários e a comprovação de experiência, através de certidão ou atestado expedidos por órgão público, e/ou por empresa privada, através de cópia da Carteira de Trabalho dos funcionários contratados para as funções de Porteiro, Recepcionista e Teleatendente.

**2.2** A contratada deverá comprovar a propriedade ou locação de um estabelecimento onde manterá seu escritório administrativo, no Município de Caxias do Sul, RS, em até 30 (trinta) dias, após a publicação da súmula do contrato na imprensa oficial com a finalidade de proporcionar uma supervisão adequada dos serviços e resoluções de problemas que vierem a ocorrer, apresentando os seguintes documentos:

**2.2.1** Alvará de Licença para Localização, expedido pelo Município de Caxias do Sul;

**2.2.2** Contrato de locação, se locado, ou documento de propriedade, se próprio.

**3 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1** A prestação de serviços de atendimento aos usuários do IPAM funcionará como agente intermediário do processo de atendimento. A contratada deverá prestar atendimento de forma pessoal (portaria e recepção) e através de linhas telefônicas específicas (teleatendimento), fornecendo informações disponibilizadas pelo Instituto e registrando as solicitações.

**3.2** Os serviços serão prestados na sede do IPAM, situada na rua Pinheiro Machado, n.º 2269, Centro, em Caxias do Sul, RS.

**3.3** A prestação dos serviços de portaria, recepção e teleatendimento aos usuários do IPAM, pessoalmente ou por meio telefônico computadorizado, envolve a alocação de profissionais devidamente habilitados e capacitados para exercerem com eficiência, eficácia, diligência e urbanidade as atribuições atinentes as suas funções.

**3.4** Deverá ser mantido sempre o mesmo número de funcionários (postos de atendimento), em cada turno.



Nos casos de férias, atestados, licenças e demais ausências, justificadas ou não, o funcionário deverá ser substituído de forma imediata, a fim de garantir que o serviço não sofra interrupção.

- 3.5** O serviço de Coordenação das atividades poderá ser constituído por funcionário que esteja desempenhando a função de Porteiro, Recepcionista ou Teleatendente.
- 3.6** Os funcionários deverão, obrigatoriamente, possuir:
- 3.6.1** Escolaridade mínima de nível fundamental completo.
- 3.6.2** Capacitação para a função de telefonista ou teleatendente, para atendimento telefônico computadorizado.
- 3.6.3** Qualificação em técnicas de atendimento ao público e atendimento sob pressão para o desenvolvimento de uma comunicação eficaz.
- 3.6.4** Etiqueta e urbanidade no trato com o cidadão.
- 3.7** Os fluxos de trabalho a serem observados pelos funcionários, de acordo com os horários de atendimento, além dos previstos nas especificações do objeto, são os seguintes:
- 3.7.1** Atendimento presencial:
- 3.7.1.1** Atendimento pessoal, com apresentação: "Bom dia/Boa tarde! Em que posso ajudar?"
- 3.7.1.2** Orientação e encaminhamento do cidadão ao setor correspondente, conforme solicitação.
- 3.7.1.3** Recebimento, organização e distribuição de correspondências, faturas, pacotes, mensagens e/ou outros, para os respectivos destinatários, bem como, emissão de aviso ao setor responsável sobre a chegada de produtos provenientes de compras.
- 3.7.1.4** Execução de outras tarefas correlatas, conforme a necessidade do IPAM.
- 3.7.1.5** Participação em treinamentos e capacitações oferecidos pela contratada.
- 3.7.1.6** Entrega de contracheques para os servidores que retiram no Instituto, aposentados e pensionistas, mediante apresentação de documento de identificação ou procuração.
- 3.7.2** Atendimento telefônico:
- 3.7.2.1** Atendimento e transferência de ligações de rotina das linhas telefônicas do IPAM, distribuindo-as nas diversas Diretorias, Coordenadorias, Assessorias e Setores, que compõem a estrutura organizacional do IPAM, de acordo com as respectivas solicitações.
- 3.7.2.2** Atendimento através de aparelho telefônico e terminal computadorizado, com apresentação: "Instituto de Previdência e Assistência Municipal, (nome do(a) teleatendente), bom dia/boa tarde, em que posso ajudar?"
- 3.7.2.3** Após a indicação do setor ou servidor com quem deseja falar, dizer "Só um momento!"
- 3.7.2.4** Antes de transferir qualquer ligação, identificar-se com a seguinte fala: "Central Telefônica, (nome do(a) teleatendente), uma ligação para você!"
- 3.7.2.5** Transferência da ligação para o Setor ou servidor, conforme solicitado.
- 3.7.2.6** Se o ramal estiver ocupado, utilizar a seguinte fala com o cidadão: "O ramal está ocupado, o(a) Sr(a). aguarda?" Caso não tenha condições de aguardar, finalizar com agradecimento "O IPAM aguarda novo contato. Bom dia/Boa tarde!"
- 3.7.2.7** Registro e/ou encaminhamento de solicitações de serviços, reclamações, denúncias, etc., identificando o assunto e direcionando os protocolos para os setores responsáveis.



3.7.2.8	Disponibilização de informações imediatas ou, na impossibilidade, registro do número de telefone para retorno posterior, após pesquisa interna sobre a solicitação do serviço, procedimentos administrativos, consoante normas do IPAM.
3.7.2.9	Mensuração e gerenciamento do tráfego de ligações telefônicas.
3.7.2.10	Participação em treinamentos e capacitações oferecidos pela contratada.
<b>4</b>	<b>OBRIGAÇÕES TÉCNICAS/ADMINISTRATIVAS DA PROPONENTE</b>
4.1	Entre as obrigações previstas, a contratada deverá:
4.1.1	Executar os serviços atendendo as normas estabelecidas, de forma plenamente satisfatória, mantendo seus funcionários devidamente capacitados.
4.1.2	Manter todos funcionários identificados por meio de crachá e uniforme (camisa lisa, saia ou calça, sem estampa), com dados pertinentes da contratada e do funcionário.
4.1.3	Disponibilizar o quadro de funcionários, arcando com todas as exigências legais previstas na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, além da legislação específica no caso dos(as) teleatendentes. Deverá, também, manter sempre em dia todas as obrigações legais, impostos federais, estaduais e municipais, legislação previdenciária e trabalhista.
4.1.4	Manter em sigilo quaisquer dados ou informações que lhe venham a ser prestados ou fornecidos pelo IPAM, inclusive aqueles aos quais a contratada venha a ter acesso em decorrência dos serviços, não podendo fazer uso para quaisquer finalidades estranhas à prestação dos serviços contratados, sob pena de responder pelo descumprimento deste dispositivo, civil e criminalmente.
4.1.5	Informar ao IPAM, formalmente, quando houver qualquer alteração no quadro funcional designado para a execução dos serviços.
4.1.6	Controlar as escalas de trabalho.
4.1.7	Registrar, em relatórios, as ocorrências ou irregularidades, informando ao IPAM sobre as medidas adotadas.
4.1.8	Controlar as ligações particulares dos funcionários contratados, bem como o ônus respectivo.
4.1.9	Providenciar todo e qualquer material de expediente necessário para o perfeito andamento dos trabalhos.
4.1.10	Determinar e manter um representante que fará todos os contatos com o IPAM, sejam eles de qualquer natureza relacionada ao contrato.
4.1.11	Efetuar o serviço de acompanhamento técnico operacional, incluindo reforço periódico de motivação funcional, mensal, para os funcionários alocados para a prestação do serviço.
4.1.12	Manter um serviço de suporte, consultoria e manutenção, ou seja, auditorias periódicas para controle da execução dos trabalhos contratados, monitorando os índices de resolutividade e satisfação, para sugerir a prática de ações corretivas ou aprimoradas.
4.1.13	Resolver todo e qualquer assunto relacionado com seus funcionários, em escritório próprio.
4.1.14	O IPAM reserva-se o direito de recusar, a qualquer momento, componentes que venham a integrar a equipe de trabalho da contratada, sendo que o mesmo poderá solicitar a substituição, a qualquer tempo, de qualquer membro da equipe de trabalho, devendo a contratada fazê-lo no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, o que inclui a admissão de novos funcionários.
4.1.15	Toda e qualquer prestação de serviços em desacordo com o estabelecido neste instrumento, será, imediatamente, notificada à contratada, que ficará obrigada a adequá-los, o que fará, prontamente,



ficando entendido que correrão por sua conta e risco tais serviços, sujeitando-se também, às sanções contratuais.

<b>5</b>	<b>PLANO DE CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS</b>
<b>5.1</b>	Para atendimento ao objeto, a contratada deverá realizar o treinamento inicial de seus funcionários, no prazo especificado, bem como os demais treinamentos periódicos previstos. O treinamento é um fator de fundamental importância para o sucesso do serviço. O plano de treinamento deverá compreender 2 (dois) grandes focos: serviço público e técnicas de atendimento.
<b>5.1.1</b>	Treinamentos:
<b>5.1.1.1</b>	Capacitação inicial para Porteiro, Recepcionista e Teleatendentes, a ser realizada antes do início dos trabalhos, com carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas), abordando, no mínimo, os seguintes temas:
<b>5.1.1.1.1</b>	Construção de empatia;
<b>5.1.1.1.2</b>	Identificação do tipo de personalidade;
<b>5.1.1.1.3</b>	Qualidade vocal e clareza de dicção;
<b>5.1.1.1.4</b>	Técnicas de controle da conversa;
<b>5.1.1.1.5</b>	Etiqueta ao telefone;
<b>5.1.1.1.6</b>	Atitudes que fazem a diferença no atendimento por telefone;
<b>5.1.1.1.7</b>	Métodos para o tratamento de usuários difíceis;
<b>5.1.1.1.8</b>	Atendimento telefônico eficiente;
<b>5.1.1.1.9</b>	Habilidades de comunicação interpessoais;
<b>5.1.1.1.10</b>	Sensibilização para a qualidade;
<b>5.1.1.1.11</b>	Abordagens Ativas e Receptivas;
<b>5.1.1.1.12</b>	Habilidades e competências do profissional de atendimento;
<b>5.1.1.1.13</b>	Estratégias de relacionamento eficaz;
<b>5.1.1.1.14</b>	Negociação.
<b>5.1.1.2</b>	Qualificações de atendimento e motivacionais, a serem realizadas em período trimestral, com carga horária mínima de 4h (quatro horas), com possibilidade de participação de representante do IPAM.
<b>5.1.1.3</b>	Demais treinamentos a serem realizados sempre que solicitado pelo IPAM:
<b>5.1.1.3.1</b>	Serviço Público Municipal: a cargo do IPAM.
<b>5.1.1.3.2</b>	Serviço de atendimento ao cidadão: a cargo da contratada.
<b>5.1.2</b>	Todos os treinamentos devem ocorrer fora do horário de atendimento. As capacitações devem ser devidamente registradas no sistema da contratada, que deverá fornecer aos funcionários os respectivos Certificados de participação, sendo essas comprovações passíveis de auditorias pelo IPAM.
<b>5.1.3</b>	Os treinamentos deverão ser sempre acompanhados e aprovados por representante do IPAM.



ANEXO II

FORMULÁRIO PARA PREENCHIMENTO DA PROPOSTA  
PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

REPRESENTANTE CREDENCIADO:

TELEFONE:

E-MAIL:

LOCAL E DATA:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
UNICO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO, DE ACORDO COM O EDITAL E SEUS ANEXOS QUE FAZEM PARTE INTEGRANTE DA LICITAÇÃO.	R\$
<b>VALOR TOTAL DO ITEM (VALOR MENSAL MULTIPLICADO POR 12 MESES)</b>		
VALOR EM ALGARISMOS: <b>R\$</b>	VALOR POR EXTENSO:	

SINDICATO:

DATA BASE DA CONVENÇÃO COLETIVA VIGENTE:

**Observação:** Para o cálculo do preço mensal/total proposto deverá ser considerado o somatório dos módulos mensais de todos os funcionários integrantes do posto de trabalho, em conformidade com o anexo III deste edital.

NOME COMPLETO E ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) LEGAL(IS) DA EMPRESA:



## ANEXO III

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS  
MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

Com ajustes após publicação da Lei n.º 13.467, de 2017.

A proponente deverá considerar uma planilha para cada cargo integrante do posto de trabalho:  
Porteiro, Recepcionista e Teleatendentes

CNPJ:

RAZÃO SOCIAL:

SINDICATO:

DATA BASE DA CONVENÇÃO COLETIVA:

CARGO:

SALÁRIO BASE CONFORME CONVENÇÃO COLETIVA:

CARGA HORÁRIA SEMANAL/MENSAL:

SALÁRIO BASE EFETIVO CONFORME CARGA HORÁRIA:

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS:

**MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	SALÁRIO-BASE			
B	ADICIONAL DE PERICULOSIDADE			
C	ADICIONAL DE INSALUBRIDADE			
D	ADICIONAL NOTURNO			
E	ADICIONAL DE HORA NOTURNA REDUZIDA			
F	OUTROS (ESPECIFICAR)			
<b>TOTAL</b>				

**MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS****SUBMÓDULO 2.1 - 13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO, FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS**

2.1	13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO, FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO			
B	FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS			
<b>TOTAL</b>				

**SUBMÓDULO 2.2 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS (GPS), FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES**

2.2	GPS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	INSS			
B	SALÁRIO EDUCAÇÃO			
C	SAT			
D	SESC OU SESI			
E	SENAI - SENAC			
F	SEBRAE			
G	INCRA			
H	FGTS			
<b>TOTAL</b>				

**SUBMÓDULO 2.3 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS**

2.3	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	VALOR BASE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	TRANSPORTE			
B	AUXÍLIO-REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO			
C	BENEFÍCIO SOCIAL FAMILIAR			
D	OUTROS (ESPECIFICAR)			
<b>TOTAL</b>				

**QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
2.1	13.º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO, FÉRIAS E ADICIONAL DE FÉRIAS			
2.1	GPS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES			
2.3	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
<b>TOTAL</b>				

**MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO**

3	PROVISÃO PARA RESCISÃO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	AVISO PRÉVIO INDENIZADO			



B	INCIDÊNCIA DO FGTS SOBRE O AVISO PRÉVIO INDENIZADO			
C	MULTA DO FGTS SOBRE O AVISO PRÉVIO INDENIZADO			
D	AVISO PRÉVIO TRABALHADO			
E	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO SUBMÓDULO 2.2 SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO			
F	MULTA DO FGTS SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO			
<b>TOTAL</b>				

**MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE****SUBMÓDULO 4.1 - AUSÊNCIAS LEGAIS**

4.1	AUSÊNCIAS LEGAIS	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	FÉRIAS			
B	AUSÊNCIAS LEGAIS			
C	LICENÇA-PATERNIDADE			
D	AUSÊNCIA POR ACIDENTE DE TRABALHO			
E	AFASTAMENTO MATERNIDADE			
F	OUTROS (ESPECIFICAR)			
<b>TOTAL</b>				
G	INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO SUBMÓDULO 2.2 SOBRE A REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			

**SUBMÓDULO 4.2 - INTRAJORNADA**

4.2	INTRAJORNADA	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	INTERVALO PARA REPOUSO E ALIMENTAÇÃO			
<b>TOTAL</b>				

**QUADRO-RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

4	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
4.1	AUSÊNCIAS LEGAIS			
4.2	INTRAJORNADA			
<b>TOTAL</b>				

**MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS**

5	INSUMOS DIVERSOS		VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	UNIFORMES			
B	MATERIAIS			
C	EQUIPAMENTOS			
D	OUTROS (ESPECIFICAR)			
<b>TOTAL</b>				

**MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	PERCENTUAL (%)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
A	CUSTOS INDIRETOS			
B	LUCRO			
C	TRIBUTOS			
	C.1. TRIBUTOS FEDERAIS (ESPECIFICAR)			
	C.2. TRIBUTOS ESTADUAIS (ESPECIFICAR)			
	C.3. TRIBUTOS MUNICIPAIS (ESPECIFICAR)			
<b>TOTAL</b>				

**2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

A	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
B	MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
C	MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
D	MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
E	MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
F	MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS E LUCRO			
<b>SUBTOTAL (A + B +C+ D+E+6.A+6.B)</b>				
F	MÓDULO 6 – TRIBUTOS (6.C)			
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>				



ANEXO IV

**PROCESSO N.º:** 1061/2021

**MODALIDADE:** PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO.

À(Ao) Pregoeira(o)

**DECLARAÇÃO CONJUNTA**

A empresa/razão social ....., CNPJ sob n.º ....., através de seu(s) responsável(is) legal(is) abaixo indicado(s), **declara** para os fins de direito, na qualidade de licitante do procedimento licitatório sob a modalidade Pregão Presencial n.º 10/2021, em cumprimento ao inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal combinado ao inciso V do artigo 27 da Lei n.º 8.666/93, que não possui em seu quadro funcional pessoas menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e, de menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.

**Declara**, ainda, sob as penas da lei, que não foi considerada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**Declara**, também, para os fins de direito, que na sua estrutura organizacional não haverá participação de servidor(es) público(s) municipal(is), definido(s) no artigo 84 da Lei n.º 8.666/93, direta ou indiretamente, na aquisição do objeto deste certame, por determinação do artigo 9.º, inciso III, da mesma Lei.

Por ser expressão de verdade, firmamos a presente.

..... de ..... de 2022.

**NOME COMPLETO E ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) LEGAL(IS) DA EMPRESA:**



**ANEXO V**

**PROCESSO N.º:** 1061/2021

**MODALIDADE:** PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO.

À(Ao) Pregoeira(o)

**FORMULÁRIO PARA CREDENCIAMENTO**

A empresa/razão social .....,  
CNPJ sob n.º ....., pelo presente, credencia o(a)  
Sr(a). ....., portador(a) da Cédula de Identidade Civil  
com RG n.º ....., CPF sob n.º ....., para  
participar do Pregão Presencial n.º 10/2021, podendo praticar todos os atos inerentes ao referido procedimento, no que  
diz respeito aos interesses da representada.

..... de ..... de 2022.

**NOME COMPLETO E ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) LEGAL(IS) DA EMPRESA:**

1 – Este credenciamento deverá vir acompanhado, obrigatoriamente, do(s) documento(s) que comprove a legitimidade do outorgante (ex: contrato social, ato constitutivo da empresa, procuração, etc).

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

3 – Este documento deverá ser apresentado fora dos envelopes.



ANEXO VI

**PROCESSO N.º:** 1061/2021  
**MODALIDADE:** PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021  
**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO.

À(Ao) Pregoeira(o)

**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP**

A empresa/razão social .....,  
CNPJ sob n.º ....., por intermédio de seu(s) responsável(s) legal(is) abaixo indicado(s)  
e do contador/técnico contábil responsável, Sr. ....,  
portador da Cédula de Identidade Civil com RG n.º ....., e  
CPF sob n.º ....., e inscrição no Conselho Regional de  
Contabilidade - CRC sob o n.º ....., **declaram**, para fins do  
disposto no subitem 3.4.2 do Pregão Presencial n.º 10/2021, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da  
lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

**MICROEMPRESA**

Conforme inciso I do artigo 3.º da Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações.

**EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Conforme inciso II do artigo 3.º da Lei Complementar n.º 123/06 e suas alterações.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

..... de ..... de 2022.

NOME COMPLETO E ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) LEGAL(IS) DA  
EMPRESA:

NOME COMPLETO E ASSINATURA RECONHECIDA EM CARTÓRIO DO CONTADOR  
OU TÉCNICO CONTÁBIL DA EMPRESA E NÚMERO DE INSCRIÇÃO NO CRC:



**ANEXO VII**

**PROCESSO N.º:** 1061/2021

**MODALIDADE:** PREGÃO PRESENCIAL N.º 10/2021

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO.

À(Ao) Pregoeira(o)

**DECLARAÇÃO**

A empresa/razão social .....,  
CNPJ sob n.º ....., através de seu(s) responsável(is) legal(is) abaixo indicado(s),  
**declara** para os fins de direito, na qualidade de licitante do procedimento licitatório sob a modalidade Pregão Presencial n.º 10/2021, em cumprimento ao artigo 4.º, inciso VII, da Lei n.º 10.520/02, que está ciente e cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que os envelopes contendo a indicação do objeto e do preço oferecidos, estão em conformidade com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.

Por ser expressão de verdade, firmamos a presente.

..... de ..... de 2022.

**NOME COMPLETO E ASSINATURA DO(S) RESPONSÁVEL(IS) LEGAL(IS) DA EMPRESA:**



ANEXO VIII

**CONTRATO N.º ...../2022**

GRP-THEMA N.º: 4000000...

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM E A EMPRESA ....., PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO IPAM, COMPREENDENDO SERVIÇOS DE PORTARIA, RECEPÇÃO E TELEATENDIMENTO.

Por este instrumento contratual, de um lado o **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MUNICIPAL - IPAM**, autarquia do Município de Caxias do Sul, RS, criado pela Lei n.º 2.274 de 23 de março de 1976, inscrito no CNPJ sob n.º 88.892.393/0001-36, com sede na rua Pinheiro Machado, n.º 2269, representado por seu Presidente, Sr. Flavio Alexandre de Carvalho, residente e domiciliado nesta cidade, adiante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa ....., inscrita no CNPJ sob n.º ....., estabelecida na rua ....., n.º ....., bairro ....., cidade ....., RS, de agora em diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu(u) Representante Legal, Sr(a). ....., CPF sob n.º ....., têm justas e acordadas as cláusulas a seguir descritas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Constitui o objeto do presente contrato a prestação de serviços de atendimento aos usuários do Contratante, compreendendo serviços de Portaria, Recepção e Teleatendimento.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Contratada terá um prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados da data da publicação da súmula do contrato na imprensa oficial, para recrutamento, seleção, contratação do quadro de funcionários, treinamento (capacitação inicial) e início da prestação dos serviços. Somente será devido algum pagamento à Contratada após atendido o solicitado neste preâmbulo e após o efetivo início da prestação dos serviços.

**1 ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

**1.1** A prestação de serviços incluirá:

**1.1.1 Item 01 – 01 Porteiro das 07:30 às 11:30 e das 14:00 às 18:00**

Devidamente uniformizado e identificado, o Porteiro deverá permanecer com as chaves do Instituto, devendo abrir o IPAM às 07:30, recepcionar os servidores e terceirizados, abrir a porta principal às 08:30 e fechar às 16:30, bem como, fechar o Instituto às 18:00 (revisando o fechamento de portas, janelas e o desligamento de pontos de iluminação). Deverá executar os serviços de recepção em portaria, baseando-se em regras de conduta para assegurar a ordem no prédio e a segurança de seus ocupantes. Fiscalizará a entrada e saída de pessoas, procurando identificá-las, para vedar a entrada de pessoas suspeitas, ou encaminhar as demais ao destino solicitado, observando o movimento das mesmas no térreo, nas portarias (principal e lateral), elevador, garagem, escadarias, corredores e área externa. Deverá atentar para o uso do elevador, observando e vedando o excesso de lotação ou carga e a retenção em andares sem motivo justificável, susando o uso do elevador quando constatar desarranjos ou mau funcionamento,



comunicando a manutenção ou o responsável para tanto. Deve encarregar-se da correspondência do Instituto, recebendo-as e encaminhando-as aos destinatários, para evitar extravios e outras ocorrências desagradáveis. Poderá desempenhar algumas das tarefas próprias de zelador, como pequenos reparos, receber e conferir material e outras similares. Deverá efetuar abordagens no sentido de auxiliar nos atendimentos dos beneficiários, operar sistemas de baixa complexidade e próprios de atendimento do IPAM, receber e efetuar ligações telefônicas e organizar o fluxo e as filas (interna e externamente). O alarme será desligado às 07:25 e ativado às 18:05, de forma remota, pela empresa que efetua o monitoramento.

**1.1.2 Item 02 – 01 Recepcionista das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00**

Devidamente uniformizado e identificado, o Recepcionista deverá efetuar abordagens no sentido de auxiliar nos atendimentos dos beneficiários, operar sistemas de baixa complexidade próprios de atendimento do IPAM, receber e efetuar ligações telefônicas e organizar o fluxo e as filas (interna e externamente).

**1.1.3 Item 03 – 01 Telefonista/Recepcionista das 08:30 às 13:00**

Devidamente uniformizado e identificado, o Telefonista/Recepcionista realizará os atendimentos da central telefônica do IPAM das 08:30 até às 13:00 e no térreo, de forma alternada com o Telefonista/Recepcionista (Item 04), entre 12:00 e 13:00. Quando não estiver na central telefônica, deverá realizar atendimentos aos beneficiários na recepção do Instituto, operando sistemas próprios de atendimento do IPAM, recebendo e efetuando ligações telefônicas.

**1.1.4 Item 04 – 01 Telefonista/Recepcionista das 12:00 às 16:30**

Devidamente uniformizado e identificado, o Telefonista/Recepcionista (Item 04) realizará os atendimentos da central telefônica do IPAM das 12:00 até às 16:30 e no térreo, de forma alternada com o Telefonista/Recepcionista (Item 03), entre 12:00 e 13:00. Quando não estiver na central telefônica, deverá realizar atendimentos aos beneficiários na recepção do Instituto, operando sistemas próprios de atendimento do IPAM, recebendo e efetuando ligações telefônicas.

**2 CONDIÇÕES INICIAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**2.1** A contratada deverá apresentar ao IPAM, obrigatoriamente, antes do início da prestação dos serviços:

**2.1.1** Nominata dos funcionários que integrarão a equipe de trabalho, bem como os comprovantes de capacitação de cada um quanto ao exercício das atividades laborativas, em conformidade com as especificações do objeto:

**2.1.1.1** A comprovação de escolaridade dar-se-á por meio da apresentação do “Histórico Escolar” e/ou “Atestado de Escolaridade” atualizado, sendo que este deverá ser apresentado na forma original ou cópia reprográfica autenticada.

**2.1.1.2** A comprovação de treinamentos dar-se-á por meio de cópia da lista de presença em curso de capacitação e do conteúdo programático desenvolvido na referida capacitação, com carga horária e nominata dos instrutores.

**2.1.2** Cópia do CPF de todos os funcionários e a comprovação de experiência, através de certidão ou atestado expedidos por órgão público, e/ou por empresa privada, através de cópia da Carteira de Trabalho dos funcionários contratados para as funções de Porteiro, Recepcionista e Teleatendente.

**2.2** A contratada deverá comprovar a propriedade ou locação de um estabelecimento onde manterá seu escritório administrativo, no Município de Caxias do Sul, RS, em até 30 (trinta) dias, após a publicação da súmula do contrato na imprensa oficial com a finalidade de proporcionar uma supervisão adequada dos serviços e resoluções de problemas que vierem a ocorrer, apresentando os seguintes documentos:



2.2.1	Alvará de Licença para Localização, expedido pelo Município de Caxias do Sul;
2.2.2	Contrato de locação, se locado, ou documento de propriedade, se próprio.
<b>3</b>	<b>CONDIÇÕES E CRITÉRIOS GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>
3.1	A prestação de serviços de atendimento aos usuários do IPAM funcionará como agente intermediário do processo de atendimento. A contratada deverá prestar atendimento de forma pessoal (portaria e recepção) e através de linhas telefônicas específicas (teletendimento), fornecendo informações disponibilizadas pelo Instituto e registrando as solicitações.
3.2	Os serviços serão prestados na sede do IPAM, situada na rua Pinheiro Machado, n.º 2269, Centro, em Caxias do Sul, RS.
3.3	A prestação dos serviços de portaria, recepção e teletendimento aos usuários do IPAM, pessoalmente ou por meio telefônico computadorizado, envolve a alocação de profissionais devidamente habilitados e capacitados para exercerem com eficiência, eficácia, diligência e urbanidade as atribuições atinentes as suas funções.
3.4	Deverá ser mantido sempre o mesmo número de funcionários (postos de atendimento), em cada turno. Nos casos de férias, atestados, licenças e demais ausências, justificadas ou não, o funcionário deverá ser substituído de forma imediata, a fim de garantir que o serviço não sofra interrupção.
3.5	O serviço de Coordenação das atividades poderá ser constituído por funcionário que esteja desempenhando a função de Porteiro, Recepcionista ou Teletendente.
3.6	Os funcionários deverão, obrigatoriamente, possuir:
3.6.1	Escolaridade mínima de nível fundamental completo.
3.6.2	Capacitação para a função de telefonista ou teletendente, para atendimento telefônico computadorizado.
3.6.3	Qualificação em técnicas de atendimento ao público e atendimento sob pressão para o desenvolvimento de uma comunicação eficaz.
3.6.4	Etiqueta e urbanidade no trato com o cidadão.
3.7	Os fluxos de trabalho a serem observados pelos funcionários, de acordo com os horários de atendimento, além dos previstos nas especificações do objeto, são os seguintes:
3.7.1	Atendimento presencial:
3.7.1.1	Atendimento pessoal, com apresentação: "Bom dia/Boa tarde! Em que posso ajudar?"
3.7.1.2	Orientação e encaminhamento do cidadão ao setor correspondente, conforme solicitação.
3.7.1.3	Recebimento, organização e distribuição de correspondências, faturas, pacotes, mensagens e/ou outros, para os respectivos destinatários, bem como, emissão de aviso ao setor responsável sobre a chegada de produtos provenientes de compras.
3.7.1.4	Execução de outras tarefas correlatas, conforme a necessidade do IPAM.
3.7.1.5	Participação em treinamentos e capacitações oferecidos pela contratada.
3.7.1.6	Entrega de contracheques para os servidores que retiram no Instituto, aposentados e pensionistas, mediante apresentação de documento de identificação ou procuração.
3.7.2	Atendimento telefônico:



- 3.7.2.1 Atendimento e transferência de ligações de rotina das linhas telefônicas do IPAM, distribuindo-as nas diversas Diretorias, Coordenadorias, Assessorias e Setores, que compõem a estrutura organizacional do IPAM, de acordo com as respectivas solicitações.
- 3.7.2.2 Atendimento através de aparelho telefônico e terminal computadorizado, com apresentação: “Instituto de Previdência e Assistência Municipal, (nome do(a) teleatendente), bom dia/boa tarde, em que posso ajudar?”
- 3.7.2.3 Após a indicação do setor ou servidor com quem deseja falar, dizer “Só um momento!”
- 3.7.2.4 Antes de transferir qualquer ligação, identificar-se com a seguinte fala: “Central Telefônica, (nome do(a) teleatendente), uma ligação para você!”
- 3.7.2.5 Transferência da ligação para o Setor ou servidor, conforme solicitado.
- 3.7.2.6 Se o ramal estiver ocupado, utilizar a seguinte fala com o cidadão: “O ramal está ocupado, o(a) Sr(a). aguarda?” Caso não tenha condições de aguardar, finalizar com agradecimento "O IPAM aguarda novo contato. Bom dia/Boa tarde!”
- 3.7.2.7 Registro e/ou encaminhamento de solicitações de serviços, reclamações, denúncias, etc., identificando o assunto e direcionando os protocolos para os setores responsáveis.
- 3.7.2.8 Disponibilização de informações imediatas ou, na impossibilidade, registro do número de telefone para retorno posterior, após pesquisa interna sobre a solicitação do serviço, procedimentos administrativos, consoante normas do IPAM.
- 3.7.2.9 Mensuração e gerenciamento do tráfego de ligações telefônicas.
- 3.7.2.10 Participação em treinamentos e capacitações oferecidos pela contratada.

#### **4 OBRIGAÇÕES TÉCNICAS/ADMINISTRATIVAS DA PROPONENTE**

- 4.1 Entre as obrigações previstas, a contratada deverá:
  - 4.1.1 Executar os serviços atendendo as normas estabelecidas, de forma plenamente satisfatória, mantendo seus funcionários devidamente capacitados.
  - 4.1.2 Manter todos funcionários identificados por meio de crachá e uniforme (camisa lisa, saia ou calça, sem estampa), com dados pertinentes da contratada e do funcionário.
  - 4.1.3 Disponibilizar o quadro de funcionários, arcando com todas as exigências legais previstas na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, além da legislação específica no caso dos(as) teleatendentes. Deverá, também, manter sempre em dia todas as obrigações legais, impostos federais, estaduais e municipais, legislação previdenciária e trabalhista.
  - 4.1.4 Manter em sigilo quaisquer dados ou informações que lhe venham a ser prestados ou fornecidos pelo IPAM, inclusive aqueles aos quais a contratada venha a ter acesso em decorrência dos serviços, não podendo fazer uso para quaisquer finalidades estranhas à prestação dos serviços contratados, sob pena de responder pelo descumprimento deste dispositivo, civil e criminalmente.
  - 4.1.5 Informar ao IPAM, formalmente, quando houver qualquer alteração no quadro funcional designado para a execução dos serviços.
  - 4.1.6 Controlar as escalas de trabalho.
  - 4.1.7 Registrar, em relatórios, as ocorrências ou irregularidades, informando ao IPAM sobre as medidas adotadas.
  - 4.1.8 Controlar as ligações particulares dos funcionários contratados, bem como o ônus respectivo.



- 4.1.9 Providenciar todo e qualquer material de expediente necessário para o perfeito andamento dos trabalhos.
- 4.1.10 Determinar e manter um representante que fará todos os contatos com o IPAM, sejam eles de qualquer natureza relacionada ao contrato.
- 4.1.11 Efetuar o serviço de acompanhamento técnico operacional, incluindo reforço periódico de motivação funcional, mensal, para os funcionários alocados para a prestação do serviço.
- 4.1.12 Manter um serviço de suporte, consultoria e manutenção, ou seja, auditorias periódicas para controle da execução dos trabalhos contratados, monitorando os índices de resolutividade e satisfação, para sugerir a prática de ações corretivas ou aprimoradas.
- 4.1.13 Resolver todo e qualquer assunto relacionado com seus funcionários, em escritório próprio.
- 4.1.14 O IPAM reserva-se o direito de recusar, a qualquer momento, componentes que venham a integrar a equipe de trabalho da contratada, sendo que o mesmo poderá solicitar a substituição, a qualquer tempo, de qualquer membro da equipe de trabalho, devendo a contratada fazê-lo no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, o que inclui a admissão de novos funcionários.
- 4.1.15 Toda e qualquer prestação de serviços em desacordo com o estabelecido neste instrumento, será, imediatamente, notificada à contratada, que ficará obrigada a adequá-los, o que fará, prontamente, ficando entendido que correrão por sua conta e risco tais serviços, sujeitando-se também, às sanções contratuais.

## **5 PLANO DE CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**

- 5.1 Para atendimento ao objeto, a contratada deverá realizar o treinamento inicial de seus funcionários, no prazo especificado, bem como os demais treinamentos periódicos previstos. O treinamento é um fator de fundamental importância para o sucesso do serviço. O plano de treinamento deverá compreender 2 (dois) grandes focos: serviço público e técnicas de atendimento.
- 5.1.1 Treinamentos:
- 5.1.1.1 Capacitação inicial para Porteiro, Recepcionista e Teleatendentes, a ser realizada antes do início dos trabalhos, com carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas), abordando, no mínimo, os seguintes temas:
- 5.1.1.1.1 Construção de empatia;
- 5.1.1.1.2 Identificação do tipo de personalidade;
- 5.1.1.1.3 Qualidade vocal e clareza de dicção;
- 5.1.1.1.4 Técnicas de controle da conversa;
- 5.1.1.1.5 Etiqueta ao telefone;
- 5.1.1.1.6 Atitudes que fazem a diferença no atendimento por telefone;
- 5.1.1.1.7 Métodos para o tratamento de usuários difíceis;
- 5.1.1.1.8 Atendimento telefônico eficiente;
- 5.1.1.1.9 Habilidades de comunicação interpessoais;
- 5.1.1.1.10 Sensibilização para a qualidade;
- 5.1.1.1.11 Abordagens Ativas e Receptivas;



---

<b>5.1.1.1.12</b>	Habilidades e competências do profissional de atendimento;
<b>5.1.1.1.13</b>	Estratégias de relacionamento eficaz;
<b>5.1.1.1.14</b>	Negociação.
<b>5.1.1.2</b>	Qualificações de atendimento e motivacionais, a serem realizadas em período trimestral, com carga horária mínima de 4h (quatro horas), com possibilidade de participação de representante do IPAM.
<b>5.1.1.3</b>	Demais treinamentos a serem realizados sempre que solicitado pelo IPAM:
<b>5.1.1.3.1</b>	Serviço Público Municipal: a cargo do IPAM.
<b>5.1.1.3.2</b>	Serviço de atendimento ao cidadão: a cargo da contratada.
<b>5.1.2</b>	Todos os treinamentos devem ocorrer fora do horário de atendimento. As capacitações devem ser devidamente registradas no sistema da contratada, que deverá fornecer aos funcionários os respectivos Certificados de participação, sendo essas comprovações passíveis de auditorias pelo IPAM.
<b>5.1.3</b>	Os treinamentos deverão ser sempre acompanhados e aprovados por representante do IPAM.

---

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

O Contratante designará os servidores constantes do anexo I, para fiscalização e recebimento do objeto deste contrato, nos termos do artigo 73, II, "a" e "b", da Lei n.º 8.666/93 e alterações, da seguinte forma:

**3.1** – Provisoriamente, no ato da entrega dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade dos mesmos com o solicitado neste contrato.

**3.2** – Definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados após o recebimento provisório, nos termos do subitem acima.

**3.3** – Quando da verificação, se os serviços não atenderem às exigências constantes neste contrato, poderão ser aplicadas sanções contratuais.

### CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

O Contratante pagará à Contratada, pelos serviços ora contratados, o valor mensal de R\$ ..... (.....).

**4.1** – O valor total deste contrato é de R\$ ..... (.....).

**4.2** – A composição dos preços para os funcionários, realizado pela Contratada, deverá estar de acordo com o salário mínimo vigente para a categoria e de acordo com o sindicato correspondente à categoria dos profissionais, da base regional onde os serviços serão prestados.

**4.3** – O preço contratado será considerado completo e suficiente para a prestação dos serviços, objeto deste contrato, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou à má interpretação por parte da Contratada.

### CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente, de acordo com o preço constante da proposta, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais, até o 10.º (décimo) dia consecutivo do mês subsequente ao da prestação dos serviços.



Mensalmente, a Contratada deverá emitir duas notas fiscais, uma a ser paga pela área de Previdência do IPAM, e outra a ser paga pela área da Saúde do IPAM, em percentual de rateio a ser divulgado posteriormente. Os pagamentos mensais serão efetivados, preferencialmente, por depósito bancário em conta a ser informada pela Contratada, ou por apresentação de boletos, ou outros que venham a substituí-los.

**5.1** – Impreterivelmente, as notas fiscais deverão ser emitidas com data de até o último dia útil do mês de competência, e entregues em até 2 (dois) dias úteis após a emissão, na sede do Contratante, no Setor de Licitações. Caso a Contratada disponibilize notas fiscais eletrônicas, estas deverão ser emitidas e encaminhadas em arquivos PDF e XML, para o endereço eletrônico do Contratante, a ser divulgado posteriormente. Neste último caso, não há necessidade de que a Contratada entregue as notas fiscais em vias físicas.

**5.2** – A cada pagamento posterior à primeira parcela, a Contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal: rol contendo a nominata da totalidade dos funcionários que prestaram os serviços, objeto da contratação; folha de pagamento dos referidos funcionários; prova de regularidade para com a Fazenda Municipal; comprovantes de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS e do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS relativos aos funcionários; e Guia da Previdência Social - GPS, relativa à quitação dos encargos previdenciários incidentes sobre o faturamento do mês imediatamente anterior.

**5.3** – O primeiro pagamento será proporcional ao número de dias trabalhados, no mês referente ao início da prestação dos serviços.

**5.4** – A contribuição previdenciária referente aos serviços prestados, ISSQN e IRRF, se devidos, serão retidos, sendo que a contribuição previdenciária será recolhida pelo Contratante, conforme legislação vigente.

**5.5** – O Contratante reterá quaisquer importâncias referentes aos impostos, taxas ou outros recolhimentos obrigatórios incidentes sobre a prestação de serviços.

**5.6** – A critério do Contratante, poderá ser solicitada à Contratada, por ocasião de qualquer pagamento, a comprovação de sua regularidade fiscal.

**5.7** – A inadimplência da Contratada relativa aos encargos sociais, trabalhistas, fiscais e comerciais ou indenizações, não transfere ao Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratual, de acordo com o artigo 71, § 1.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

**5.8** – Em caso de reclamatória trabalhista contra a Contratada, em que o Contratante seja incluído no polo passivo da demanda, independente da garantia ofertada, será retido, até o final da lide, valores suficientes para garantir eventual(is) indenização(ões).

## **CLÁUSULA SEXTA – DO REJUSTE DE PREÇO**

O preço contratado não sofrerá qualquer reajuste pelo período de 12 (doze) meses, ou seja, não será concedido reajuste em período inferior. Em caso de prorrogação contratual, o valor do contrato poderá ser reajustado, somente, de doze em doze meses, contados da vigência inicial do contrato, com base no acordo, convenção ou dissídio da categoria e, no que for aplicável, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, e na extinção deste, aquele que vier a substituí-lo.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente contrato entrará em vigor na data da publicação de sua súmula na imprensa oficial e vigorará pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado com base no artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.



7.1 – Se houver prorrogação do contrato, a garantia apresentada conforme cláusula nona não será liberada.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação dos serviços, correrão por conta das dotações orçamentárias abaixo indicadas, e na extinção delas, aquelas que vierem a substituí-las:

**8.1 – DA ÁREA DA PREVIDÊNCIA DO CONTRATANTE:**

06.01.09.122.0018.2.405/3.3.90.37.00.00.00.00.0400 – Locação de mão de obra

**8.2 – DA ÁREA DA SAÚDE DO CONTRATANTE:**

04.01.10.122.0018.2.412/3.3.90.37.00.00.00.00.0400 – Locação de mão de obra

#### CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

A Contratada, por ocasião da assinatura deste contrato, prestará garantia na modalidade abaixo indicada, no valor de 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, de acordo com o artigo 56 da lei regradora:

DINHEIRO

TÍTULOS DA DÍVIDA PÚBLICA

SEGURO GARANTIA

FIANÇA BANCÁRIA

9.1 – Caso a Contratada opte pela carta de fiança bancária ou seguro garantia, esta deverá ser apresentada no seu original e terá validade por todo o período de execução do contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA LIBERAÇÃO DA GARANTIA

A garantia prestada será liberada ou restituída, ao término da vigência deste contrato, se não utilizada nas formas do artigo 86, §3.º, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações. Contudo, reverterá a garantia em favor do Contratante, no caso de rescisão do contrato por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo da indenização por perdas e danos porventura cabíveis.

10.1 – Se a garantia for prestada em moeda corrente nacional, quando devolvida, deverá sofrer atualização monetária. A garantia será liberada em caso de extinção do contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

O Contratante responsabiliza-se por:

11.1 – Fiscalizar, orientar, impugnar, dirimir dúvidas emergentes e alterações na execução do objeto contratado.

11.2 – Efetuar os pagamentos nos prazos e nas condições estabelecidas no presente contrato.

11.3 – Aplicar as penalidades legais, regulamentares e contratuais.

11.4 – Cumprir e fazer cumprir o presente contrato.

11.5 – Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A Contratada não poderá transferir o presente contrato, no todo ou em parte, nem poderá subcontratar os serviços relativos ao seu objeto.



**12.1** – A Contratada é responsável, direta e exclusivamente, pela execução do objeto deste contrato e, consequentemente, responde civil e criminalmente, na execução dele, por todos os danos e prejuízos que, direta ou indiretamente, venham a provocar ou causar para o Contratante ou para com terceiros.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A Contratada obriga-se a:

**13.1** – Executar os serviços na forma prevista neste contrato, nas disposições e normas estabelecidas.

**13.2** – Assumir todas as despesas relativas à prestação dos serviços: obrigações e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, tributários, os instituídos por leis sociais, contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos, custo de mão de obra especializada, despesas administrativas, técnicas, operacionais, dissídio vigente e previsão de dissídio para o ano seguinte, seguros de acidente de trabalho e/ou outros, assistência médica, despesas de locomoção, combustível, alimentação, repousos remunerados, feriados e pontos facultativos, uniformes, crachás de identificação, vale alimentação, vale transporte, materiais, equipamentos, tarifas, fretes, lucros, responsabilidade civil e demais despesas incidentes ou que venham a incidir sobre os serviços, objeto deste contrato.

**13.3** – Indenizar terceiros e ao Contratante todo e qualquer prejuízo ou dano, decorrentes de dolo ou culpa, durante a execução do contrato, ou após o seu término, em conformidade com o artigo 70 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

**13.4** – Cumprir fielmente o contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**13.5** – Atender ao disposto na legislação trabalhista e previdenciária, no que tange à área de Segurança e Medicina do Trabalho, em especial ao previsto nas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, contidas na Portaria n.º 3.214, de 8 de junho de 1978.

**13.6** – Atribuir os serviços a profissionais legalmente habilitados e idôneos.

**13.7** – Responder pela qualidade, quantidade, perfeição, segurança, sigilo de informações e demais características dos serviços, bem como a observação às normas técnicas.

**13.8** – Manter todas as condições técnicas, econômicas, de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**13.9** – Assegurar livre acesso por parte da fiscalização do Contratante a todas as partes dos serviços prestados.

**13.10** – Realizar os serviços de acordo com a solicitação e determinação do Contratante e, se necessário, corrigir qualquer serviço, quando em desacordo com as respectivas especificações.

**13.11** – Manter atualizados, durante a vigência contratual, telefone, correio eletrônico, endereço, entre outros, devendo comunicar ao Contratante qualquer alteração de dados.

**13.12** – Aceitar, nos termos do artigo 65, § 1.º da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, a modificação unilateral do contrato em até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor atualizado, durante período de férias ou faltas dos funcionários postos à disposição ou qualquer outra circunstância que torne necessária a ampliação dos serviços, com as respectivas alterações no preço.

**13.13** – Apresentar, em atendimento ao disposto no artigo 195, § 3.º, da Constituição Federal, combinado com o



artigo 29, IV da Lei de Licitações, na ocorrência de vencimento, prova atualizada de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES

À Contratada, serão aplicadas as sanções previstas na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Municipal n.º 5.285/99 e Decreto Municipal n.º 19.078/17, nas seguintes situações, dentre outras:

**14.1** – Advertência escrita, quando a natureza da falta não se revestir de gravidade e não trazer prejuízo à Administração.

**14.2** – Multa moratória na razão de 0,5% (cinco centésimos por cento), sobre o valor total do contrato:

**14.2.1** – Por dia de recusa ou atraso na prestação dos serviços, até 30 (trinta) dias consecutivos, sendo que, após este prazo, os serviços não serão aceitos.

**14.3** – Multa compensatória na razão de 2% (dois por cento) sobre o valor total mensal do contrato, por infração injustificada, a ser aplicada nas situações a seguir relacionadas, dentre outras:

**14.3.1** – Ausência de funcionário no posto de trabalho, após o prazo de 2h (duas horas) contadas da comunicação feita, por escrito, pelo Contratante.

**14.3.2** – Presença de funcionário não uniformizado e/ou sem qualificação para o desempenho da função.

**14.3.3** – Ocorrência de danos ao patrimônio (documental, bens ou instalações) do Contratante ou de terceiros por culpa, negligência ou imprudência de funcionário da Contratada.

**14.3.4** – Utilização das dependências do Contratante para fins diversos do objeto contratual.

**14.3.5** – Negligência por parte da Contratada em supervisionar seus empregados, bem como em disponibilizar registro e controle diário da assiduidade e pontualidade de seu pessoal e/ou em fornecer uniforme e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

**14.4** – Multa compensatória na razão de 5% (cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, por infração injustificada, a ser aplicada nas situações a seguir relacionadas, dentre outras:

**14.4.1** – Recusa ou atraso para prestação dos serviços, nos prazos previstos neste instrumento, até 2 (dois) dias de recusa ou atraso, contados da data da solicitação feita pelo Contratante.

**14.4.2** – Prestação de serviços em desacordo com o solicitado, sendo que a Contratada terá o prazo de 2 (dois) dias consecutivos para adequação.

**14.4.3** – Não pagamento de salários e/ou não fornecimento de vale transporte e/ou vale alimentação nos prazos previstos em convenção ou legislação aplicável.

**14.4.4** – Reincidência em imperfeição já notificada pelo Contratante, sendo que a Contratada terá o prazo de até 24h (vinte e quatro horas) para a efetiva adequação dos serviços.

**14.5** – Avaliada a gravidade da infração, poderá, também, ser anulada a nota de empenho, rescindido o contrato e/ou imputada à Contratada a pena prevista no artigo 14 do Decreto Municipal n.º 19.078/17, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, além do cancelamento do registro de fornecedora do Município de Caxias do Sul.



**14.6** – A Contratada, nos termos do artigo 7.º da Lei n.º 10.520/02, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, poderá ficar impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses, nos casos de:

- 14.6.1** – Apresentação de documentação falsa.
- 14.6.2** – Retardamento na execução do objeto.
- 14.6.3** – Não manutenção da proposta ou lance verbal.
- 14.6.4** – Comportamento inidôneo.
- 14.6.5** – Fraude ou falha na execução do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES**

No caso de descumprimento ou inadimplemento do pactuado, o Contratante notificará a Contratada, para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, justificar por escrito, os motivos do inadimplemento.

**15.1** – Será considerado justificado o inadimplemento, nas seguintes situações:

- 15.1.1** – Acidentes que impliquem retardamento na prestação dos serviços, sem culpa da Contratada.
- 15.1.2** – Falta ou culpa do Contratante.
- 15.1.3** – Caso fortuito ou força maior, de acordo com o previsto no artigo 393 da Lei n.º 10.406/02 e suas alterações, que institui o Código Civil.

**15.2** – Na aplicação das multas, fica o Contratante, desde já, autorizado a reter os respectivos valores, após o devido processo administrativo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS MOTIVOS DE RESCISÃO**

São motivos de rescisão do contrato, independente de procedimento judicial, aqueles inscritos nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80 da lei regente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DIREITOS DO CONTRATANTE**

A Contratada, em caso de rescisão administrativa, reconhece todos os direitos da Contratante, consoante prevê o artigo 77 da lei vigente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA BASE LEGAL**

O presente instrumento tem o seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto, já descrito, constante do processo protocolado sob o n.º 1061/2021, Pregão Presencial n.º 10/2021, regido pela Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, Lei Municipal n.º 5.285, de 29 de novembro de 1999 e suas alterações, Decreto Municipal n.º 19.078, de 23 de agosto de 2017, os quais, juntamente com as normas de direito público resolverão os casos omissos, e pelas cláusulas já expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.



**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

As contratantes elegem o Foro da Comarca de Caxias do Sul, RS, para dirimir dúvidas porventura emergentes da contratação.

E, por assim estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma para um só e jurídico efeito, perante as testemunhas abaixo assinadas.

Caxias do Sul, ..... de ..... de 2022.

Instituto de Previdência e Assistência Municipal  
FLAVIO ALEXANDRE DE CARVALHO  
Presidente do IPAM

Contratada

Testemunhas:

.....  
NOME e CPF

.....  
NOME e CPF



ANEXO I DA MINUTA DE CONTRATO

**DESIGNAÇÃO**

**Processo n.º:** 1061/2021  
**Modalidade de Licitação:** Pregão Presencial n.º 10/2021  
**Contrato n.º:** ...../2022 (4000000.....)  
**Objeto da Contratação:** Prestação de serviços de atendimento aos usuários do IPAM, compreendendo serviços de Portaria, Recepção e Teleatendimento.

Em atendimento aos termos do artigo 67 da Lei de Licitações, designo o servidor ....., matrícula n.º ....., como titular e ....., matrícula n.º ....., como suplente, para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado.

O servidor deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

As decisões e providências que ultrapassarem a sua competência deverão ser solicitadas a seus respectivos superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

Cientifique-se.

Cumpra-se.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA, em ..... de ..... de 2022.

FLAVIO ALEXANDRE DE CARVALHO,  
Presidente do IPAM

Cientes em: ...../...../.....