



**REPUBLICAÇÃO DE AVISO DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 004/2021**

**PROCESSO Nº 0.010.000.738/2021**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de curso de capacitação de atendentes e/ou recepcionistas das secretarias e órgãos municipais e técnicos de programas sociais, para atender às necessidades das secretarias municipais e seus órgãos, bem como da Prefeitura Municipal de Piracuruca-PI.

**FUNDAMENTO:** Art. 24, II e IV da Lei nº 8.666/93.

A SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, ESTADO DO PIAUÍ, através da Comissão Permanente de Licitação, no uso de suas atribuições legais, considerando a necessidade de se promover processos de compras transparentes em face das aquisições DIRETAS com DISPENSA DE LICITAÇÃO com fundamento no Art. 24, II e IV da Lei nº 8.666/93 .

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT. DE SERVIDORES	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
01	CAPACITAÇÃO PARA SERVIDORES DA ÁREA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E/OU RECEPCIONISTAS E TÉCNICOS DE PROGRAMAS SOCIAIS.	93	R\$	R\$

**OBJETIVO:** Capacitar servidores para que estes estejam aptos a realizar o atendimento ao público de forma eficiente, melhorando assim o acesso da população aos serviços ofertados e garantindo a universalidade das políticas públicas.

**CARGA HORÁRIA DE CADA CAPACITAÇÃO:** 20hs

**ALUNOS POR TURMA:** Máximo de 35

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

- ✓ ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA;
- ✓ A DIFERENÇA ENTRE TRATAR BEM E ATENDER BEM;
- ✓ OS ERROS MAIS COMUNS NO ATENDIMENTO;
- ✓ SATISFAÇÃO DO CLIENTE OU USUÁRIO DO SERVIÇO;
- ✓ ALÉM DAS EXPECTATIVAS;
- ✓ COMO LIDAR COM SITUAÇÕES DIFÍCEIS;
- ✓ OS 10 MANDAMENTOS DO ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL MINISTRANTE:**

- ✓ Profissional com Bacharelado em Administração de Empresas com experiência em Docência e Gestão do serviço público.

**FORMA E PRAZO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS:** Os fornecedores poderão apresentar propostas através do E-mail [cpl.piracuruca@hotmail.com](mailto:cpl.piracuruca@hotmail.com), sendo que para efeitos de cotação serão consideradas as propostas apresentadas nas 48 subseqüentes a apresentação desse aviso.



**INFORMAÇÕES:** Podem ser obtidas através do telefone (86) 3343 - 2759 ou através do E-mail: cpl.piracuruca@hotmail.com.

**O PRAZO DE FORNECIMENTO SERÁ DE ATÉ: 03 (TRÊS) DIAS, CONTADOS DA AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO.**

**FORMA DE PAGAMENTO: ATÉ 15 (QUINZE) DIAS, CONTADOS DA SOLICITAÇÃO.**

**DOCUMENTAÇÃO PARA SER APRESENTADA: CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS FEDERAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS.**

### **TERMO DE REFERÊNCIA SIMPLICADO**

#### **1. DO OBJETO**

1.1 Conforme especificações constantes no Termo de Referência.

#### **2. JUSTIFICATIVA**

2.1 A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de curso de capacitação de atendentes e/ou recepcionistas das secretarias e órgãos municipais e técnicos de programas sociais, para atender às necessidades das secretarias municipais e seus órgãos, bem como da Prefeitura Municipal de Piracuruca-PI tem por objetivo possibilitar que a gestão ofereça a capacitação necessária aos seus servidores para que estes estejam aptos a realizar o atendimento ao público de forma eficiente, melhorando assim o acesso da população aos serviços ofertados e garantindo a universalidade das políticas públicas.

#### **3. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

3.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de curso de capacitação de atendentes e/ou recepcionistas das secretarias e órgãos municipais e técnicos de programas sociais com carga horária de 20h, obedecendo aos critérios:

I. Formação de 93 profissionais da área de atendimento ao público;

II. O curso deve ser ministrado em turmas de, no máximo, 35 pessoas, respeitando os critérios de distanciamento social.

III. A contratada deve apresentar corpo técnico qualificado, com a devida comprovação, que possa ministrar o curso observando os parâmetros e critérios que assegurem a qualidade do serviço;

IV. A contratada deve emitir certificado aos participantes com aproveitamento satisfatório.



#### 4. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Os serviços serão executados pela contratada no local designado pela Secretaria requisitante.

4.2 Os serviços serão executados pela contratada, sempre de acordo com a necessidade da Secretaria requisitante.

4.3 Os serviços deverão ser executados em até 05 (cinco) dias úteis do momento da apresentação da Ordem de Serviço e respectiva Nota de Empenho, emitido pelo setor responsável, nos termos da Lei.

4.4 Consideram-se aceitos e aprovados os serviços que, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados da execução dos mesmos e da entrega da Fatura/Nota Fiscal, que não sejam contestados pela CONTRATANTE.

4.5 A CONTRATADA comprometer-se-á a dar total garantia quanto à qualidade dos serviços, bem como, efetuar a correção no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e totalmente às suas expensas de qualquer serviço executado comprovadamente irregular.

4.6 Correrão por conta da CONTRATADA todas as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, decorrentes da execução dos serviços, correndo a cargo da CONTRATANTE absolutamente os valores referentes à efetiva execução dos serviços ao preço registrado na proposta da CONTRATADA.

#### 5. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.1 Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração, erro de execução, execução imperfeita, inadimplemento contratual, a Contratada estará sujeita às sanções administrativas previstas em Lei n.º 8.666/93.

#### 6. DO CONTRATO

6.1 O presente Contrato terá vigência adstrita aos créditos orçamentários, a partir de sua assinatura e plena eficácia a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial dos Municípios.

#### 7. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1 Será designado pela Administração o Fiscal/Gestor do contrato que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da sua execução, anotando em registro próprio as ocorrências relacionadas com o fornecimento do Objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

7.1.1 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal/Gestor do contrato deverão ser encaminhadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

7.1.2 O recebimento dos serviços ficará a cargo da unidade requisitante dos mesmos, através do Gestor/Fiscal do contrato ou servidor por ele designado, nos termos da Lei



nº 8.666/93, cujo recebimento ocorrerá no local e hora determinado pela unidade requisitante, da seguinte forma, de acordo com o art. 73 da Lei nº 8.666/93.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Sem prejuízo do integral cumprimento de todas as demais obrigações decorrentes do contrato cabem à contratante:

- a) Proporcionar todas as facilidades, inclusive fornecendo os documentos necessários para que o contratado possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste procedimento;
- b) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor;
- c) Efetuar o pagamento nas condições pactuadas;
- d) Comunicar a (o) contratado (a) sobre possíveis irregularidades observadas nos serviços fornecidos, para imediata substituição;

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Sem prejuízo do integral cumprimento das disposições deste contrato cabem à contratada:

- a) Zelar pela fiel execução do objeto contratual, utilizando-se todos os recursos materiais e humanos necessários para tanto.
- b) Responder por quaisquer encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução do contrato, nos termos do Art. 71 da Lei 8.666/93, com suas alterações.
- c) Arcar com todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do objeto da contratação.
- d) Manter-se durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas que dão origem ao contrato.
- e) A contratada se obriga a reconhecer os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa prevista no Art. 77 da Lei 8.666/93.
- f) Apresentar a Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço pactuado.
- g) Cumprir, durante a execução dos serviços, todas as leis e posturas federais, estaduais ou municipais vigentes e atinentes, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.
- h) A CONTRATADA desempenhará os serviços enumerados nesse contrato com todo zelo, diligência e honestidade, observada a legislação vigente, resguardando os interesses da CONTRATANTE, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais.
- i) Responsabilizar-se-á a CONTRATADA por todos os prepostos que atuarem nos serviços ora contratados, indenizando à CONTRATANTE, em caso de culpa ou dolo.



j) Responder civil e criminalmente, pelos danos, perdas e prejuízos que, por dolo, culpa ou responsabilidade na execução deste contrato, venha direta ou indiretamente causar, por si ou por seus empregados, à CONTRATANTE ou à terceiros.

k) Refazer, às suas expensas, a entrega dos serviços executados em desacordo com o estabelecido neste contrato, e os que apresentem defeito ou incorreções, razão pela qual a CONTRATADA garantirá a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas e legislação em vigor.

## 10. DAS PENALIDADES

10.1 Salvo ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovados o descumprimento pela CONTRATADA de suas obrigações ou a infringência de preceitos legais implicarão, segundo a gravidade da falta, na aplicação das seguintes penalidades:

10.2 Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade a juízo do CONTRATANTE, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente, situação que será registrada no SIAFC;

10.3 Multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, sobre o valor da contratação, por dia de atraso na entrega das obrigações assumidas, até o 15º (décimo quinto) dia;

10.4 Multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor da contratação, a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso na entrega ou no descumprimento das obrigações assumidas, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93;

10.5 Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, no inadimplemento total da entrega ou no descumprimento das obrigações assumidas;

10.6 Suspensão temporária do direito de participar de licitação, bem como o impedimento de contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, na hipótese de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis;

10.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, consoante inciso IV e § 3º do art. 87 da Lei 8.666/93.

10.8 O contrato poderá ser rescindido nos termos do que dispõe os artigos 77 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas respectivas alterações.

10.9 As penalidades pecuniárias serão, sempre que possível e independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, descontadas dos créditos da CONTRATADA ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

10.10 Após a aplicação de qualquer penalidade prevista neste capítulo, realizar-se-á comunicação escrita à empresa e publicação no Órgão de Imprensa Oficial (excluídas as penalidades de advertência e multa de mora), contando o fundamento legal da punição.

10.11 Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará



impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Siafc, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no processo e no contrato e das demais cominações legais.

## 11. FORMA DE PAGAMENTO

13.1 O pagamento será realizado pela Secretaria Municipal de Finanças de Piracuruca-PI do Piauí, após a solicitação que deverá ser protocolada até o 5º (quinto) dia subsequente à prestação do serviço.

13.2 A nota fiscal referida acima deve apresentar os serviços executados.

13.3 As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e neste caso o vencimento dar-se-á no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da documentação devidamente corrigida e válida, não ocorrendo neste caso, quaisquer ônus por parte da Administração.

13.4 Nenhum pagamento será efetuado ao contratado enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou falta de execução do serviço.

## 12. DO VALOR ESTIMADO

12.1 Após pesquisa do preço de mercado, efetuada pelo setor responsável do Município de Piracuruca-PI-PI, a especificação dos produtos e o valor total dos itens para futura contratação é o estimado logo abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
01	Capacitação para servidores da área de atendimento ao público e/ou recepcionistas e técnicos de programas sociais.	93	R\$	R\$

**OBJETIVO:** Capacitar servidores para que estes estejam aptos a realizar o atendimento ao público de forma eficiente, melhorando assim o acesso da população aos serviços ofertados e garantindo a universalidade das políticas públicas.

**CARGA HORÁRIA DE CADA CAPACITAÇÃO:** 20hs

**ALUNOS POR TURMA:** Máximo de 35

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**



- ✓ ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA;
  - ✓ A DIFERENÇA ENTRE TRATAR BEM E ATENDER BEM;
  - ✓ OS ERROS MAIS COMUNS NO ATENDIMENTO;
  - ✓ SATISFAÇÃO DO CLIENTE OU USUÁRIO DO SERVIÇO;
  - ✓ ALÉM DAS EXPECTATIVAS;
  - ✓ COMO LIDAR COM SITUAÇÕES DIFÍCEIS;
  - ✓ OS 10 MADAMENTOS DO ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL MINISTRANTE:**
- ✓ Profissional com Bacharelado em Administração de Empresas com experiência em Docência e Gestão do serviço público.

### 13. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas decorrentes da execução do contrato correrão da seguinte forma:

FUNTE DE RECURSOS	PROJETO/ATIVIDADE	ELEMENTO DE DESPESA
001	2003	3.3.90.39

### 14. DA PROPOSTA

14.1 A proposta deve discriminar pormenorizadamente o serviço a ser prestado, com todos os elementos necessários para a aferição da avaliação técnica dos mesmos;

14.2 Discriminar o prazo de início do serviço a ser contratado, a partir da assinatura do contrato;

14.3 Conter o nome da proponente, endereço, números do CNPJ e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;

14.4 Prazo de validade da proposta não inferior a 30 (trinta) dias, a contar da data da apresentação;

14.5 A proposta da empresa deve estar em papel timbrado, datada, assinada, com a especificação em conformidade com o solicitado.

### 15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



15.1 A contratada deverá apresentar comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

Piracuruca-PI (PI), 17 de fevereiro de 2021

Responsáveis pela elaboração do Termo de Referência.

---

*Secretaria Municipal de Administração e Finanças*

Termo de Aprovação:

Na qualidade de responsável legal da Secretaria Municipal de Administração e Finanças e, considerando a competência a mim delegada, nos termos da Lei Complementar nº 007/2005, aprovo o Termo de Referência para execução dos serviços, consoante disposto no inciso I do § 2º do art. 7º da Lei nº 8.666/93. Na oportunidade, em face da disponibilidade de créditos orçamentários autorizo a instauração de processo administrativo para contratação dos serviços.

---

*Secretário Municipal de Administração e Finanças*  
*Ordenador (a) de Despesas*