



Prefeitura Municipal de Cajamar

CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS Nº 189/2022

CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS: Contratação de empresa para ministrar curso de EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE, em atendimento a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo.

- Período para apresentação da proposta: de 07/10/2022 a 14/10/2022**
- A proposta poderá ser entregue pessoalmente no endereço: Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 – Bairro Água Fria – Cajamar/SP (Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica – Departamento de Compras e Contratos) entre 08:00 e 17:00 horas ou enviar com papel timbrado da empresa para o e-mail: mauricio.henrique@cajamar.sp.gov.br, conforme modelo abaixo:

MODELO - FORMULÁRIO - COTAÇÃO DE PREÇOS

Nome da Empresa:	
E-mail institucional:	
E-mail pessoal:	
Endereço:	
Bairro:	CEP:
Cidade:	Estado:
CNPJ Nº:	Inscrição Estadual:
Fone:	Fax:

3. DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 4.1.** O proponente responderá pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta coleta de preços.
- 4.2.** O presente procedimento não gera qualquer obrigação contratual entre a proponente e a Prefeitura do Município de Cajamar, e tem como finalidade apenas a verificação de preços no mercado em questão.

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

Nesse Termo de Referência seguem informações para a contratação de empresa apta à prestação e serviços de Capacitação Profissional aos Servidores Públicos que se encontram em posição de atendimento ao Município (ou que pretendem se aprimorar profissionalmente para exercer tal função) por meio do Curso: **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO MUNICÍPE.**

MODALIDADE: Compra Direta/Dispensa de Licitação

Definida com base nas características do objeto a ser contratado e no valor estimado para a contratação, em função dos limites estipulados no art. 25 da Lei 8666/93.

2 - JUSTIFICATIVA

Considerando que o atendimento pode solidificar ou enfraquecer a imagem da Administração Pública Municipal, ou seja, a baixa qualidade do atendimento ao município, interfere diretamente na percepção da qualidade dos serviços municipais ou quando o município é atendido pela secretaria ou em uma ação itinerante, o servidor responsável pelos atendimentos, deve ter conhecimento dos fatores condicionantes para não comprometer a imagem da Administração Pública Municipal.

3 – ESPECIFICAÇÃO

1. Implementar a cultura da excelência e a gestão por competências na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo, nos processos de atendimento ao município;

2. Apresentar a importância do estabelecimento de padrões no processo de atendimento ao município, incorporando como princípios desse atendimento os conceitos de Acolhimento Cidadão e busca contínua da melhoria da qualidade;

3. Desenvolver a percepção dos direitos e deveres dos servidores da Secretaria em relação ao fortalecimento da imagem da Administração Pública Municipal;

4. Estabelecer um diferencial de qualidade no atendimento ao munícipe.

O Conteúdo Programático do curso está definido a partir de quatro perspectivas, sendo elas: POSTURAS, ATITUDES, SCRIPTS e TÉCNICAS. Considerando o seguinte conteúdo geral:

- ✓ Administração do tempo;
- ✓ Principais falhas cometidas no atendimento ao munícipe;
- ✓ Características do atendimento de sucesso ao munícipe;
- ✓ Regras individuais básicas no processo atendimento ao munícipe;
- ✓ A importância de saber ouvir;
- ✓ Como conduzir o munícipe para a satisfação no atendimento.

O Conteúdo Programático, está constituído pelos seguintes tópicos específicos:

- ✓ Compreender as atuais tendências do Atendimento ao munícipe por parte da Administração Pública Municipal;
- ✓ Evidenciar as novas práticas de Excelência no Atendimento aos Municípes/Clientes;
- ✓ Desenvolver e planejar excelentes formas de interação no Atendimento aos Municípes;
- ✓ Entender as técnicas para atingir e superar as expectativas dos Municípes; Aumentar a automotivação, o entusiasmo, a flexibilidade e a iniciativa na resolução dos problemas com municípes;
- ✓ Apresentar mais assertividade e perseverança apesar das adversidades do cotidiano, aumentando a empatia, o comprometimento e cooperação, para encontrar estratégias de relacionamento mais produtivas, alcançando a excelência no atendimento ao munícipe.

O curso deverá ser ministrado para até 30 participantes (alunos), com carga horária de 8 (oito) horas, constituídas por aula na modalidade presencial

4 – FORMA DE ENTREGA, EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS / FORMA DE PAGAMENTO

O serviço objeto deste termo será prestado na modalidade presencial com aulas teóricas e práticas. O curso prevê análise e simulação de situações reais de trabalho, atividades individuais e em grupo, leitura e discussão de textos, com apoio de recursos audiovisuais.

O pagamento do referido serviço será em até 30 dias após emissão da nota fiscal, sendo esta última, emitida após a conclusão do serviço e a devida aprovação do mesmo pela SMDEE. Para tal aprovação, a contratada deverá apresentar junto com a nota fiscal de serviço o relatório de presença com as devidas assinaturas dos servidores e os respectivos certificados de conclusão impressos e devidamente assinados pelo(s) responsáveis da contratada e pelo Secretário de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo.

5 – LOCAL DE ENTREGA DOS PRODUTOS OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O local das aulas presenciais será de responsabilidade da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo. O horário de realização das aulas deve ser o comercial, digo: entre 8h e 17h, de segunda a sexta-feira.

6 – PRAZO DE ENTREGA / VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de início do curso será de até 15 dias, contados da data de assinatura do contrato de prestação de serviço. Prazo máximo de conclusão do curso para cada turma e entrega dos relatórios de presença e desempenho dos alunos é de 1 (um) mês após o término das atividades por turma.

7 – VALIDADE DO PRODUTO OU GARANTIA DOS SERVIÇOS

Não se aplica.

8 – OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

A **CONTRATADA** se compromete a cumprir as obrigações abaixo descritas, além das decorrentes direta ou indiretamente do presente contrato:

- a) A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços objeto do presente contrato, conforme solicitação do **CONTRATANTE**, e de acordo com a proposta apresentada.
- b) Deverão ser respeitadas as descrições dos serviços definidas no **Termo de Referência**.
- c) Emitir Nota Fiscal/Fatura dos serviços realizados, que será enviada ao **CONTRATANTE** por conta própria ou por terceiro;
- d) Agilizar a imediata correção das falhas apontadas pelo **CONTRATANTE**, concernente a execução do presente contrato;
- e) Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do contrato.
- f) Declarar estar em dia com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias.
- g) Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, bem como por eventuais danos pessoais e materiais causados a terceiros no período de prestação de serviços ao **CONTRATANTE**, inclusive durante a locomoção e transporte de equipamentos e pessoal aos locais de trabalho.
- h) Responder, a qualquer tempo, pela qualidade dos serviços prestados.
- i) Comparecer, sempre que solicitada, a sede da fiscalização, em horário por esta estabelecido, a fim de receber instruções ou participar de reuniões, que poderão realizar-se em outros locais.
- j) Observar, no decorrer do Contrato, todos os termos da Lei Federal no. 8.666/93 e normas complementares.
- k) Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de **habilitação, qualificação e condições de assinatura do contrato** exigidas por ocasião da licitação que precedeu este ajuste, obrigando-se, ainda, a comunicar a unidade requisitante, toda e qualquer alteração dos dados cadastrais, para atualização, podendo a Administração requerer a sua comprovação, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato.

Parágrafo Único - A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

10 – PENALIDADES

Dispositivo legal: Art.3, I e 7º da Lei n.10.520/02 e artigo 86 da Lei 8666/93.

1. Multas:

- A recusa da empresa vencedora em assinar o Contrato sujeita-a à penalidade de multa diária de 0,5% (meio por cento) sobre o valor contratual, até o 10º (décimo) dia, caracterizando-se a **inexecução total** da obrigação a partir do 11º (décimo primeiro) dia de atraso, sem prejuízo das demais sanções legalmente estabelecidas, em observância ao disposto no artigo 81 da Lei nº8.666/93;
- Pela **inexecução total** da obrigação objeto da licitação será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do mesmo;
- Pela **inexecução parcial** do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor do saldo contratual à época da infração;
- O atraso na execução do serviço sujeitará a empresa contratada à multa de mora de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia de atraso, após o que, será considerada inexecução parcial ou total do ajuste;
- Pelo descumprimento de qualquer cláusula contratual multa 2,50% (dois e meio por cento) sobre o valor mensal do contrato;
- A execução do objeto em desacordo com as especificações constantes do edital ou em níveis de qualidade inferior ao especificado no presente edital, sujeitará a contratada à multa de 5 % (cinco por cento) do valor mensal do contrato, sem prejuízo da correção do serviço e demais sanções aplicáveis;



- Para aplicação das penalidades descritas acima, será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes;
- As multas são independentes e não eximem a empresa vencedora da plena execução do objeto contratado.

9 – SECRETARIAS PARTICIPANTES E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Dotação Orçamentária está relacionada ao elemento da despesa da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo sob o número da Reserva Orçamentária nº 802.

10 – DISPOSIÇÕES GERAIS / INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A CONTRATADA deverá conferir e fiscalizar todo serviço em questão.

Fiscal do contrato será: Débora Daiane Silva Serraglio

CPF: 294.614.608-13

RG: 27.771.083-2

2. MÁRIO JORGE DA SILVEIRA JUNQUEIRA

Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico e Empreendedorismo