

## PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

### LICITAÇÃO EXCLUSIVA À PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

A **AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR**, Autarquia criada pela Lei nº 13.550 de 11/11/99, regulamentada pela Lei nº 13.569 de 27/12/99, estabelecida nesta Capital, na Av. Goiás, 305 Ed. Visconde de Mauá, Centro, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda sob o nº 03.537.650/0001-69, mediante o Pregoeiro, designado pela Portaria 006/2012, de 26/01/2012, torna público para conhecimento dos interessados, que fará realizar, na Sala de Licitações, às **14:30 horas, do dia 14/09/2012**, situada na Av. Goiás, nº 305 - 3º andar, Ed. Visconde de Mauá, nesta Capital, licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO**, para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA MINISTRAR CURSO DE TREINAMENTO DE TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**, conforme Termo de Referência fls. 06, constante do Processo Administrativo nº 201200029004302, consoante as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos. Este procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual 7.468/2011, Decreto Estadual 7.466/2011, Decreto Estadual nº 7.600/2012, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e, subsidiariamente, às normas da Lei 8.666 de 21/06/93 e posteriores alterações.

#### I - DO OBJETO

1.1- O presente EDITAL tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA MINISTRAR CURSO DE TREINAMENTO DE TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE, DESTINADO AOS SERVIDORES DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR**. As empresas proponentes deverão observar os quantitativos, as especificações, as qualificações, os requisitos e as observações constantes do **Termo de Referência** deste Edital e demais Anexos.

#### II - DA PARTICIPAÇÃO

2.1 – **Somente poderão participar deste Pregão as microempresas e empresas de pequeno porte enquadradas nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e que atenderem a todas as exigências deste Edital e seus Anexos.**

2.2 - Não poderão participar os interessados que se encontrem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, ou em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, empresas estrangeiras que não estejam regularmente estabelecidas no País, nem aqueles que estejam com o direito suspenso de licitar e contratar com a Administração Pública.

2.2.1 - Que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública e, caso participe do processo licitatório, estará sujeita às penalidades no Art. 97, parágrafo Único, da Lei Federal 8.666/93;

2.2.2 - Que esteja suspenso de licitar junto à **SUPERINTENDÊNCIA DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA – SUPRILOG**.

2.2.3 - Cujos sócios ou diretores pertençam, simultaneamente, a mais de uma firma licitante;

2.2.4 - Não poderá participar direta ou indiretamente da Licitação, servidor ou dirigente da AGR, bem como as empresas cujos sócios, administradores, empregados, controladores sejam servidores da mesma.

2.2.5 As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

2.2.5.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 04 (quatro) dias úteis para regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame.

2.2.5.2 - A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 2.2.5.1, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Admi-

nistração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

2.2.6 - Para usufruir dos benefícios estabelecidos pela Lei Complementar 123/2006 e Decreto Estadual 7.466/2011, a licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá declarar-se como tal no início da sessão pública do Pregão conforme **DECLARAÇÃO (Anexo V)**, se comprometendo a apresentar a documentação comprobatória caso venha a vencer o certame utilizando-se do benefício, através de Certidão emitida pela Junta Comercial ou documento gerado pela Receita Federal, por intermédio de consulta realizada no sítio [www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional](http://www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional).

2.2.7- A falsa declaração ou a não apresentação da documentação comprobatória quando solicitada implicará na abertura de processo administrativo e conseqüente aplicação das sanções cabíveis.

2.2.8 - A participação em licitação expressamente reservada a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias, configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com o ESTADO DE GOIAS, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

### III - REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

3.1 - O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público ou instrumento particular de procuração, com firma reconhecida, e com poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente.

3.1.1 - O instrumento de procuração, **quando particular**, deverá vir acompanhado de cópia do Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos os poderes do outorgante para exercerem direitos e assumirem obrigações em decorrência de tal investidura, acompanhado da Carteira de Identidade do outorgado;

3.1.2 - Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente, deverá apresentar somente a cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, acompanhado da Carteira de Identidade do mesmo;

3.1.3 - A apresentação irregular ou não apresentação do instrumento de procuração não inabilitará o licitante. Contudo, o seu representante legal não poderá ofertar lances e nem manifestar sobre a interposição de recursos, bem como responder pelo proponente, durante a sessão do Pregão;

3.2 - Além do Pregoeiro, dos membros da equipe de apoio e técnicos da área solicitante (se houver), nos procedimentos licitatórios, sob a modalidade pregão, todos os representantes credenciados, presentes, deverão rubricar as propostas, assinar a ATA de recepção e abertura e os demais documentos constantes no processo;

3.3 – Nenhuma Pessoa Física ou Jurídica poderá representar mais de uma empresa no presente Pregão;

3.4 - O credenciamento terá início às **14:30 horas**, com tolerância de 15 minutos e, logo após se dará o recolhimento e abertura das propostas.

### IV - DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES:

4.1 - A Proposta Comercial e a Documentação, deverão ser apresentados no local, dia e hora determinados, em 02 (dois) envelopes, devidamente fechados e rubricados no fecho, e atender aos seguintes requisitos:

**a) Envelope A:** Proposta Comercial, de acordo com o item 4.2 deste Edital.

**b) Envelope B:** Documentos de Habilitação - composto pelos Documentos exigidos no item 4.3 deste Edital.

4.1.1 - Os envelopes deverão conter, em sua parte externa, os dizeres:

**ÓRGÃO/ENTIDADE**  
**PREGÃO Nº 014/2012**  
**ENVELOPE “A”: PROPOSTA COMERCIAL**  
**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE**  
**CNPJ**

**ÓRGÃO/ENTIDADE**  
**PREGÃO Nº 014/2012**  
**ENVELOPE “B”: DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**  
**RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE**  
**CNPJ**

#### **4.2 - ENVELOPE A: PROPOSTA COMERCIAL:**

4.2.1 - A Proposta Comercial deverá ser apresentada em 01 (uma) via, impressa em papel timbrado da proponente, em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, redigida com clareza, sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada, assinada e rubricada em todas as folhas pelo representante legal do proponente, observando o disposto no *ANEXO I*, e contendo os seguintes dados:

a) Nome e endereço do proponente;

b) Local, data e número de referência da Licitação;

c) Identificação do Proponente:

- Nome e endereço;
- Nº do cartão CNPJ;
- Indicação do Banco, Agência e número da Conta.

d) Os preços, unitário e total, considerando o quantitativo estabelecido no item 03 do Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

e) Prazo de validade da proposta de no **mínimo 60 (sessenta)** dias, contados da data de sua apresentação, sendo que, havendo omissão no prazo de validade ou contendo prazos diferentes, será entendida como válida pelo período previsto neste item;

f) **Declaração** de que, no valor proposto, estão inclusos todos os custos referentes a impostos, taxas, seguro, frete, encargos sociais, trabalhistas e fiscais, bem como, todas as despesas diretas e/ou indiretas e quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título;

g) **Declaração** de que possui sede/escritório (matriz ou filial), até a data da assinatura do contrato, dentro da região metropolitana da Cidade de Goiânia a fim de atender à demanda do objeto da licitação;

4.2.2- Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços serem prestados sem ônus adicionais.

4.2.3 - Os erros de soma e/ou multiplicação, eventualmente configurados na Proposta dos licitantes, serão corrigidos pela Comissão, e ainda, ocorrendo divergência entre o valor em algarismo e o valor por extenso, prevalecerá este último;

4.2.4 - Não será considerada Proposta sem assinatura do proponente ou representante legal e não poderá ser apresentada via FAX ou similar;

4.2.5 - A Comissão não levará em consideração Proposta que contenha qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital ou proposta alternativa, ou ainda, que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante;

#### 4.2.6 - A não observância das alíneas supra-reverenciadas, ensejará a desclassificação das propostas.

### 4.3 - ENVELOPE B: DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.3.1 - O proponente poderá optar pela apresentação do Certificado de Regularidade de Registro Cadastral – CRRC, emitido pela **SUPRILOG**, em substituição aos documentos relacionados somente nas alíneas “a” a “n” deste item 4.3.1, desde que os mesmos estejam dentro do prazo de validade. Sendo necessário, entretanto, as apresentações daqueles que, porventura, estejam vencidos. Caso contrário, o proponente deverá apresentar dentro do envelope B, todos os documentos relacionados a seguir:

a) ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com todas as alterações em vigor devidamente registradas. Em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado da ata de eleição de seus administradores atuais, devidamente registrada;

b) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício na data da licitação;

c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

d) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, expedida pelo Ministério da Fazenda;

e) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

f) prova de regularidade para com a Fazenda Nacional - Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, onde o licitante tem sua sede;

g) prova de regularidade para com a Fazenda Pública Estadual, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado onde o licitante tem sua sede ou domicílio, bem como da **Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás**;

h) prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, expedida pela Secretaria de Finanças do município da sede da empresa licitante;

i) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, expedida pela Caixa Econômica Federal, dentro do prazo de validade;

j) prova de regularidade relativa à Seguridade Social, expedida pelo INSS (C.N.D), dentro do prazo de validade;

k) certidão negativa de falência, expedida pelo cartório distribuidor cível judicial da comarca da sede da empresa, constando o prazo de validade e, não havendo explicitação do mesmo, somente será aceita com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias;

l) certidão negativa de débitos trabalhistas (C.N.D.T.), dentro do prazo de validade, nos termos da Lei 12.440/2011

m) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado a mais de três meses da data de apresentação da proposta;

n) comprovação da boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 01 (um): ILC (Índice de Liquidez Corrente) ou ILG (Índice de Liquidez Geral) ou GS (Grau de Solvência), demonstrada de acordo com as seguintes fórmulas

ILC =	$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$
ILG =	$\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}$

	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
GS=	$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$

4.3.2 – **Declaração**, elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a AGR, conforme modelo no Anexo III;

4.3.3 - **Declaração** do licitante que não possui, em seu quadro de pessoal, empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 e Lei n. 9.854/99. (Anexo IV).

4.3.4 - **Declaração** de inscrição no cadastro de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 3º da LC nº 123/2006. (Anexo V).

4.3.5 – **Declaração** / Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que já forneceu satisfatoriamente bem compatível com o objeto desta licitação.

4.4 - No caso do licitante possuir filiais os documentos de habilitação deverá referir-se apenas a uma das filiais ou apenas à matriz, constando somente **01 (um) CNPJ** da empresa participante, o qual deverá, também, constar na proposta.

4.5 - Os documentos, extraído via INTERNET, terão seus dados conferidos pela Equipe de Apoio perante os sítios correspondentes.

**Obs.:** Todos os documentos apresentados em fotocópias devem ser autenticados frente e verso. Não existindo nada no verso, deve conter o termo “**em branco**”. E, caso não estejam autenticados, é necessário a apresentação dos documentos originais, para que a devida autenticação seja feita pela CPL, **quando do credenciamento**.

**4.5.1 - Todos os documentos de habilitação deverão estar com prazo vigente, e para as certidões que não mencionarem prazo, será considerado o de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua expedição.**

4.6 - Toda a documentação de habilitação deverá ser entregue no dia, hora e local designado neste Edital, em envelope separado da proposta comercial, devidamente fechado, colado e rubricado.

4.7 - A não apresentação do documento do titular, diretor, sócio ou gerente, ou do procurador, ou a sua incorreção, não inabilitará a licitante, mas será impedida de se manifestar e responder por ela, quanto aos lances e quanto ao contraditório.

**4.8 - Após a entrega dos ENVELOPES “Proposta” e “Documentação”, não caberá desistência de nenhum Proponente, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.**

## V - DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

5.1 - É facultado a qualquer cidadão ou licitante solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar por escrito os termos deste Edital, no prazo de até 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para a entrega dos envelopes de proposta e documentação, devendo tal impugnação ser protocolada na Supervisão de Protocolo da AGR, no endereço mencionado no preâmbulo deste Edital.

5.2 - Decairá do direito de impugnação, nos termos deste Edital, qualquer cidadão que não o fizer em até 02 (dois) dias úteis anteriores à data de abertura da sessão do pregão, Caput do Artigo 14 do Decreto Estadual nº 7.468/2011.

5.2.1 - Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

5.2.2 - Acolhida a petição contrária ao instrumento convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

## VI - ESCLARECIMENTOS GERAIS

6.1 - O Pregoeiro receberá e rubricará no local, dia e hora aprazados as propostas apresentadas pelas proponentes que também as rubricarão, lavrando-se ata circunstanciada da reunião.

6.2 - Esclarecimentos de dúvidas sobre os documentos da licitação poderão ser atendidos mediante solicitação por escrito, até 02 (dois) dias úteis antes da data marcada para entrega das propostas.

6.3 - O Pregoeiro responderá às questões formuladas no prazo até 24 (vinte e quatro) horas.

6.4 - A AGR poderá desclassificar licitantes, por despacho fundamentado, sem direito a indenização ou ressarcimento, sem prejuízos de outras sanções cabíveis, se vier a ter conhecimento de fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone a idoneidade, a habilitação jurídica, as qualificações técnica e econômico-financeira e a regularidade fiscal do licitante.

6.5 - A AGR poderá introduzir aditamentos, modificações ou revisões no presente edital, a qualquer tempo e por qualquer motivo, antes da data estabelecida para a entrega das propostas. Tais aditamentos, modificações ou revisões serão encaminhados, via email ou fax, a todos os interessados que tenham retirado o edital, e se necessário, publicados na forma legal.

6.6 - Esta Licitação poderá ser revogada pelo Conselheiro Presidente da AGR, por interesse desta, em decorrência de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulada por vício ou ilegalidade ou por provocação de terceiros, sem que as licitantes tenham direito a qualquer indenização, obedecendo ao disposto na Lei nº 10.520/2002 e subsidiariamente a Lei nº 8.666/93.

6.7 - Caso a data prevista para a realização do presente pregão seja declarada feriado ou ponto facultativo e não havendo retificação de convocação, esta será realizada no primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e horário previsto.

6.8 - Quaisquer informações complementares sobre o presente Edital e seus anexos poderão ser obtidas na Sala da Gerência de Licitação, na **AGR** situada na Avenida Goiás, 305, Ed. Visconde da Mauá 3º andar, Centro – Goiânia, Goiás – CEP 74.005-010, fone: (062) 3226-6452- fax: (062) 3226-6520, no horário das 08:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas, e-mail: [licitacaoagr@gmail.com](mailto:licitacaoagr@gmail.com).

## VII - DA SESSÃO DO PREGÃO

7.1 - A sessão de recebimento e abertura dos envelopes contendo a proposta de preço e os documentos de habilitação serão realizados no local, data e horário indicados no preâmbulo deste Edital, sendo recomendável a presença dos participantes com quinze (15) minutos de antecedência, em relação ao horário previsto para a sua abertura, que se desenvolverá da seguinte forma:

7.1.1 - Declarada a abertura da sessão pelo Pregoeiro, não mais serão admitidos novas proponentes, dando-se início ao recebimento dos envelopes.

7.1.2 - Credenciamento dos licitantes, na forma do item III deste Edital.

7.1.3 - Recolhimento dos envelopes contendo as propostas de preço e documentos de habilitação.

7.1.4 - Abertura dos envelopes contendo as propostas de preço, sendo feita a sua conferência e posterior rubrica pelo Pregoeiro e licitantes presentes.

7.1.5 - Análise da conformidade com as exigências do Edital.

7.1.6 – Analisadas as propostas, serão desclassificadas as que:

a) Forem elaboradas em desconformidade com os termos deste EDITAL;

b) Consignarem valores excessivos ou manifestamente inexecutáveis, assim considerados aqueles que demonstrem sua inviabilidade através de documentos comprobatórios de que os custos dos insumos são incoerentes com os de mercado.

7.1.7 - Classificação das propostas de preços para fins de lances verbais, observando-se:

7.1.7.1 - O processo de julgamento para classificação das propostas será efetuado pelo critério de **Menor Preço**;

7.1.7.2 - Todas as propostas cuja variação de preços situar-se no limite de até 10% (dez por cento) acima do menor valor apresentado, serão classificadas para as ofertas de lance;

7.1.7.3 - Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de três, oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que tenham sido os valores ofertados;

7.1.7.4 - As rodadas de lances verbais serão repetidas quantas vezes o Pregoeiro considerar necessárias, bem como o interesse dos licitantes em ofertar lances;

7.1.7.5 - Os lances verbais serão formulados pelos proponentes de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta de maior preço;

7.1.7.6 - A cada nova rodada será efetivada a classificação momentânea das propostas, o que definirá a seqüência dos lances seguintes;

7.1.7.7 – Somente serão admitidos lances verbais em valores inferiores aos anteriormente propostos pelo mesmo licitante;

7.1.7.8 - A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas;

7.1.7.8.1 - O licitante excluído na forma deste subitem poderá oferecer novos lances caso o licitante vencedor seja inabilitado, observada a ordem de classificação.

7.1.8 - Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades cabíveis.

7.1.9 - Após este ato, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas às ofertas, exclusivamente, pelo critério de Menor Preço Global.

7.1.10 - Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade; sendo aceitável a oferta, procederá ao Pregoeiro à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação para verificação do atendimento às condições habilitatórias definidas neste edital.

7.1.11 - Constatado o atendimento pleno às exigências do edital, será declarado o proponente vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto deste Pregão.

7.1.12 - Se a oferta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro restabelecerá a etapa competitiva de lances entre os licitantes, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências do edital, sendo o respectivo proponente declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto deste Pregão.

7.1.13 - Caso não se realize lances verbais ou, havendo, após a decisão quanto à aceitabilidade da proposta classificada em primeiro lugar e, ainda, na hipótese do subitem anterior, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor valor.

7.1.14 - Havendo apenas uma proposta, desde que atenda a todas as condições do edital e estando o seu preço compatível com os praticados no mercado, poderá ela ser aceita, devendo o pregoeiro negociar, visando a obter preço melhor.

7.1.15 - Da reunião, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá, obrigatoriamente, ser assinada pelo Pregoeiro e licitantes presentes, facultada a assinatura dos membros da equipe de apoio.

7.1.16 - O descumprimento dos requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos implicarão na desclassificação da proposta.

7.1.17 - Em caso de divergência entre informações contidas em documentação impressa e na proposta específica prevalecerão as da proposta.

7.1.18 – O licitante vencedor deverá encaminhar, no prazo de até 02 (dois) dias úteis após o encerramento da sessão, nova proposta, com os valores readequados ao que tiver sido ofertado no lance verbal.

### **XIII - CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

8.1 - No julgamento e classificação das propostas, considerar-se-á vencedor, aquele que estiver de acordo com os termos deste Edital e ofertar o menor valor total, observado os prazos máximos para a prestação dos serviços e as especificações definidas no edital, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

8.1.2 - Para efeito do disposto no art. 4º, § 4º do Decreto Estadual nº 7.466/11, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.1.2.1 – No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas.

8.2 - Não serão levadas em consideração as propostas que fizerem referência às de outras licitantes ou que apresentem qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital.

8.3 - O RESULTADO DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS PODERÁ SER ENVIADO VIA FAX E/OU VIA E-MAIL, A QUEM POSSA INTERESSAR.

### **IX - DOS RECURSOS**

9.1 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar as contra-razões, em igual número de dias, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

9.2 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.

9.3 - O recurso e/ou impugnação contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

9.4 - A manifestação da intenção de interpor recurso, referida no subitem 9.1, será feita no final da sessão, com registro em ata da síntese de seus motivos.

9.5 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Sala da Gerência de Licitações, situada na Av. Goiás nº 305, 3º andar, Ed. Visconde de Mauá, Centro, Goiânia - GO, CEP: 74.005 – 010;

9.6 - Os recursos deverão ser entregues no Protocolo da sede da AGR, situado no endereço mencionado no preâmbulo deste Edital.

9.7 – O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciá-los serão realizados pelo Pregoeiro no prazo de até 03 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo. O encaminhamento à autoridade superior se dará apenas se o Pregoeiro, justificadamente, não reformar sua decisão.

9.8 – A autoridade competente terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado;

9.9 - Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

## X - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 - A Administração poderá, garantida a prévia defesa e o contraditório, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.1.1 – Advertência, nos casos de menor gravidade;

10.1.2 - Multa de mora, obedecidos os seguintes limites:

10.1.2.1 - 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou documento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive quando da recusa do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar a Nota de Empenho, dentro de 05 (cinco) dias contados da data de sua convocação;

10.1.2.2 - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado;

10.1.2.3 - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

10.1.3 - Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a Administração por período de até 05 (cinco) anos, nas hipóteses e nos termos da Lei 10.520/02;

10.1.4 - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicar a penalidade, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei 8.666/93.

10.2 - As multas serão descontadas, *ex-officio*, de qualquer crédito do LICITANTE existente na AGR, em favor desta última. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, o LICITANTE deverá recolhê-las nos prazos que a AGR determinar sob pena de sujeição à cobrança judicial;

10.3 - A critério da Administração, as multas previstas no item 10.1.2 poderão ser aplicadas isoladas ou conjuntamente com as demais sanções, a depender do grau de infração cometida pelo adjudicatário, sem prejuízo de eventual rescisão contratual proposta pela Administração Pública;

10.4 - As multas previstas no item 10.1.2 poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

10.5 – As sanções aplicadas serão registradas no CADFOR;

## XI – CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

11.1 - A **AGR** reserva-se o prazo de até 20 (vinte) dias, contados da data de entrada da Fatura no Protocolo de sua sede, desde que esteja atestada pela **Gerente de Ouvidoria** da AGR e acompanhada de cópias, devidamente atualizadas, das **Certidões Negativas de Débitos - CND do INSS e do FGTS, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (C.N.D.T.), bem como as Certidões de Regularidade Fiscal Federal (Tributos Federais e Dívida Ativa da união), Estadual e Municipal do estabelecimento sede do licitante, além da CND junto à Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás**, para efetuar o devido pagamento, em moeda corrente nacional, através de Ordem de Pagamento, após o cumprimento de todas as formalidades legais

11.2 - As obrigações pagas com atraso serão atualizadas desde a data de seu vencimento, até a data do efetivo pagamento, a razão de 0,5% ao mês, calculada proporcionalmente ao período de atraso, sendo necessário o requerimento da empresa contratada, por escrito, à Gerência de Finanças desta Agência.

11.3 - Para efeito da emissão de Nota Fiscal, utilizar os seguintes dados: Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, CNPJ nº 03.537.650/0001- 69.

11.4 - A empresa vencedora do certame deverá emitir Nota Fiscal correspondente à sede ou filial que apresentou a documentação na fase de habilitação.

## XII - RECURSOS FINANCEIROS E VALOR ESTIMADO

12.1 - Os recursos orçamentários para a referida Licitação são oriundos do programa: 2012.57.02.04.128.1134.1025.03 Fonte (20).

12.2 – Estima-se para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, conforme ANEXO I, o valor total I de **R\$ 3.700,00 (três mil e setecentos reais)**.

## XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 – Os serviços deverão ser realizados conforme especificações contidas no ANEXO I, logo após o recebimento da nota de empenho.

13.2 - É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, inclusive vistoria nas instalações da proponente, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

13.3 - As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica do certame.

13.4 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na AGR.

13.5 - O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis as aferições das suas qualificações e as exatas compreensões da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

13.6 - As dúvidas a serem dirimidas por telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal.

13.7 - Homologada a LICITAÇÃO pelo Conselheiro Presidente da AGR, a Comissão Permanente de Licitação, convocará o(s) Proponente(s) vencedor(es) para a retirada do EMPENHO, ORDEM DE SERVIÇO e/ou CONTRATO, concedido para tal o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação

13.8 - A critério do Conselheiro Presidente este prazo poderá ser prorrogado por mais 02 (dois) dias consecutivos.

13.9 – A CONTRATADA deverá aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões dos Serviços, nos termos do artigo 65 §1º, da Lei n.º 8.666/93;

13.10 - Para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Edital, fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia – Goiás.

## XIV - DOS ANEXOS

14.1 - Fazem parte deste EDITAL:

- a) ANEXO I - *Termo de Referência*
- b) ANEXO II - *Modelo de Carta de Credenciamento*
- c) ANEXO III - *Modelo de Declaração – Inexistência de Fatos Impeditivos*
- d) ANEXO IV - *Modelo de Declaração do Disposto no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal*
- e) ANEXO V - *Modelo Declaração de Enquadramento na Lei Complementar 123/06*

Goiânia, 13 de agosto de 2012.

**Adv. Milton Elizeu da Silva**  
Pregoeiro

## ANEXO I

### PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

#### TERMO DE REFERÊNCIA

**CURSO DE TREINAMENTO DE TÉCNICAS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE, DESTINADO AOS SERVIDORES DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA.**

#### **1 - OBJETO**

Capacitar os servidores da Gerência de Ouvidoria quanto às técnicas de relacionamento como cliente, com duração de 08 (oito) horas aula, com conteúdo programático incluindo o Código de Ética da Associação Brasileira de Teleserviços, técnicas de como lidar com reclamações, motivação e comprometimento, excelência no relacionamento, fraseologia correta, sigilo profissional e ético, uso da empatia em reclamação do cliente, técnica da filtragem com o uso correto de perguntas, técnicas de atendimento, profissionalismo ao telefone e habilidades para uma boa comunicação.

#### **2 - JUSTIFICATIVA**

Tendo em vista que os temas programados a serem abordados no Curso de Treinamento de Técnicas de Relacionamento com o Cliente são correlacionados à gestão de ouvidoria, especificamente dentro das demandas apresentadas nas Manifestações de Ouvidoria, registradas pelos usuários/consumidores.

#### **3 – ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO E QUANTITATIVO ESTIMADO**

O Projeto do Curso de Treinamento de Técnicas de Relacionamento com o Cliente, com duração de 08 (oito) horas aula, destinado aos servidores da Gerência de Ouvidoria com limite máximo de 20 (vinte) participantes, com custo operacional estimado de R\$ 3.700,00 (três mil e setecentos reais), incluso material didático completo e certificado aos participantes.

#### **4 – FORMA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Fica sob responsabilidade da Gerência Especial de Gestão de Pessoas da AGR a convocação dos participantes, disponibilização dos equipamentos, local adequado para a realização do curso, coffee-break e demais materiais que se fizerem necessários. A contratada fica obrigada a permitir o acesso dos inscritos a toda programação do Curso de Treinamento de Técnicas de Relacionamento com o Cliente.

#### **5 – FORMA DE PAGAMENTO**

Nota de Empenho a ser creditada para a empresa ganhadora do processo licitatório.

Goiânia, 13 de agosto de 2012.

Maria Cláudia Gomes  
Gerente de Ouvidoria

---

Visto GELIC

## ANEXO II

### M O D E L O - CARTA DE CREDENCIAMENTO

À  
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR  
Av. Goiás nº 305, Centro, Edifício Visconde de Mauá – 74.005-010 - Goiânia-Goiás  
Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

Assunto: Credenciamento

Prezados Senhores,

Na qualidade de responsável legal por nossa empresa, credenciamos o Sr. \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_, para nos representar na licitação em referência, com poderes para formular ofertas e lances de preço e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da representada.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do responsável legal

**ANEXO III**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO**  
**INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

À

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR

Av. Goiás nº 305, Centro, Edifício Visconde de Mauá – 74.005-010 - Goiânia-Goiás

Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

Identificação da Proponente

DECLARAMOS, para fins de participação no PREGÃO Nº 010/2012 - AGR, que não existem fatos que impeçam a nossa participação nesta Licitação, e também, nos comprometemos, sob as penas da Lei, a levar ao conhecimento da AGR, qualquer fato superveniente, posterior, que venha a impossibilitar a habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do responsável legal.

## ANEXO IV

### MODELO DE DECLARAÇÃO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

À

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR  
Av. Goiás nº 305, Centro, Edifício Visconde de Mauá – 74.005-010 - Goiânia-Goiás

Ref.: PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

Identificação da Proponente

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, para os devidos fins que não possui em seu quadro, funcionários menores de 18 anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como não possui nenhum funcionário menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do responsável legal

## ANEXO V

### MODELO DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº123/06

À AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR

Av. Goiás nº 305, Centro, Edifício Visconde de Mauá – 74.005-010 - Goiânia-Goiás

Ref: PREGÃO PRESENCIAL Nº 014/2012

#### Identificação da Proponente

\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, cumprir os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte estabelecidos pela Lei Complementar no 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, estando apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nessa Lei Complementar. Declaro, ainda, que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, e que se compromete a promover a regularização de eventuais defeitos ou restrições existentes na documentação exigida para efeito de regularidade fiscal, caso seja declarada vencedora do certame.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do responsável legal.