



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PROCESSO N.º 457-09.00/15-0**

Contrato AJDG N.º 16/15

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL, inscrito no CNPJ sob n.º 93.802.833/0001-57, com sede nesta Capital, na Rua Gen. Andrade Neves, n.º 106, Centro, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e ASSOCIAÇÃO DOS DIRIGENTES DE VENDAS E MARKETING DO BRASIL – ADVB/RS, inscrita no CNPJ sob n.º 92.935.840/0001-64, estabelecida na Rua Celeste Gobbato, s/n.º, bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP 90110-160, telefone n.º (51) 3290-6300, por seu(s) representante(s) legal(is), como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, dispensável o procedimento licitatório, ao amparo do artigo 24, inciso XIII, da Lei Federal n.º 8.666/93, sujeitando-se, além do diploma legal acima referido e suas alterações, à Lei Estadual n.º 11.389/99, nos termos e condições abaixo:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços visando à realização de curso *in company* de Atendimento ao Público para servidores do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, conforme especificações e condições constantes do Termo de Referência e proposta apresentada, que integram o presente, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES

2.1 O curso será ministrado pela CONTRATADA na modalidade *in company*, para servidores do Ministério Público do Rio Grande do Sul, distribuídos em 02 (duas) turmas de até 22 (vinte e duas) pessoas.

2.2 O local de realização do curso é o edifício-sede do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF do CONTRATANTE, localizado nesta Capital, na Rua Fernando Machado, n.º 832, Centro.

2.3 As datas de realização do curso são: 09 e 10 de abril e 17 e 18 de novembro de 2015, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas.

2.4 O conteúdo programático proposto é o que segue:

2.4.1. Módulo institucional:

- a) Palestra de abertura: impacto do atendimento ao público na imagem da Instituição;
- b) Painel I: Missão e valores institucionais permeando a atividade de atendimento ao público;
- c) Painel II: Repercussão do atendimento ao público nas áreas da Instituição.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

2.4.2 Módulo Técnico:

- a) a influência da motivação individual no atendimento ao público;
- b) impacto do atendimento na imagem da instituição;
- c) qualidade no atendimento ao público: eficiência, eficácia e efetividade;
- d) técnicas de atendimento ao público externo e interno: presencial, por telefone e por e-mail;
- e) atendimento padronizado, mas humano;
- f) perfil do atendente/competências essenciais de quem atende: habilidades, características e postura;
- g) ética e comportamento profissional;
- h) importância da comunicação verbal e não verbal;
- i) a importância de ouvir o cidadão;
- j) tipologia do público X estratégias de abordagem: perfil, “difícil”, irritado, inconformado/insistente, tímido, perdido, com trânsito psíquico, etc;
- k) noções de administração de conflitos.

2.5 Metodologia:

- a) vídeo de palestra e painéis (módulo Institucional);
- b) exposição dialogada e dinâmicas vivenciais (Módulo técnico).

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO

3.1 O valor total do serviço é de R\$ 5.520,00 (cinco mil quinhentos e vinte reais).

3.2 Os pagamentos serão efetuados após o término do curso, no 10º (décimo) dia, a contar da protocolização, pela CONTRATADA, da Nota Fiscal no Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do CONTRATANTE, que a conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.

3.3 O preço é considerado completo e abrange todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, reposição de peças, leis sociais, encargos trabalhistas, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa acessória e/ou necessária.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.4 O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente ou ordem de pagamento no Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A – BANRISUL – e todas as despesas dele decorrentes, como impostos, taxas, contribuições ou outras, serão suportadas pela CONTRATADA.

3.5 Haverá a retenção de tributos na forma da legislação em vigor, devendo a Nota Fiscal destacar os valores correspondentes.

3.6 Por ocasião da quitação da primeira fatura, e sempre que o Gestor solicitar, a CONTRATADA deverá apresentar, para permitir a retenção do ISS, se for o caso, os seguintes documentos:

- a) comprovante de cadastro no Município em favor do qual será recolhido o imposto;
- b) legislação tributária do Município onde ocorrer o fato gerador do tributo, contendo a respectiva alíquota e base de cálculo de ISS;

3.6.1 Caso não seja possível atender ao disposto no item 3.5, por se tratar de contribuinte imune, isento ou dispensado do recolhimento de ISS, a CONTRATADA deverá comprovar tal característica especial mediante a apresentação de documento hábil.

3.7 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o pagamento pendente, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

3.8 Não haverá reajuste de preços.

CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 Dos Direitos

Constitui direito do CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA, receber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

4.2 Das Obrigações

4.2.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas as obrigações, o que deverá ser atestado pelo gestor do contrato;
- b) fiscalizar a execução do presente contrato e subsidiar a CONTRATADA com as informações necessárias ao fiel e integral cumprimento das obrigações assumidas;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- c) fornecer o espaço correspondente, a infraestrutura necessária e os seguintes recursos didáticos: quadro branco, pincel atômico, tela de projeção, projetor multimídia e computador com pacote Microsoft Office instalado;
- d) comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços.

4.2.2 Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) prestar os serviços na forma ajustada e de acordo com as especificações constantes do Edital de Licitação e seus anexos;
- b) realizar o curso objeto deste contrato em horário comercial e nas datas previstas, concluindo-o até o dia 04 de dezembro de 2015, ciente de que as datas agendadas poderão ser alteradas a critério do CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de realização do curso;
- c) dispor de, no mínimo, 01 (uma) hora por curso para a realização de reunião de *briefing* com a participação de representantes da CONTRATADA, dos facilitadores envolvidos e de representantes do CONTRATANTE. A reunião será marcada em comum acordo entre as partes, com antecedência mínima de duas semanas antes da realização do curso;
- d) disponibilizar todos os materiais didáticos necessários à execução dos trabalhos referentes aos cursos, devendo:
 - d1) entregar para cada participante uma cópia reprográfica de uma apostila que sirva de referência aos conteúdos tratados em aula e para o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF uma versão em arquivo eletrônico, vedada a entrega de apostilas que apenas apresentem os eslaides utilizados no curso, no formato de impressão de folhetos no Powerpoint;
 - d2) elaborar o material sem infringir qualquer dos dispositivos da Lei Federal nº 9.610/98, que regula os direitos autorais, responsabilizando-se perante terceiros, incluindo-se a Administração Pública, pelas citações, referências e indicações feitas, inclusive pela veracidade das fontes indicadas;
 - d3) Estar ciente de que cede o direito de uso do material didático entregue, permitindo à contratante colocá-lo à disposição dos participantes e de outros interessados no âmbito da instituição, por meios de comunicação ou bases tecnológicas que possibilitem a obtenção de cópias do material e, ainda, transmiti-lo por qualquer meio técnico intangível.
- e) responsabilizar-se por outros recursos didáticos não disponibilizados pelo CONTRATANTE;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- f) cumprir integralmente a carga horária estabelecida, atendendo a totalidade do conteúdo programático e do objetivo geral do curso;
- g) cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE, se for o caso;
- h) responsabilizar-se pelo pagamento das despesas com alimentação, deslocamento e estada do(s) facilitador(es) durante o período de realização dos cursos;
- i) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da contratação;
- j) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente contrato;
- k) apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- l) permitir a fiscalização pelo CONTRATANTE;
- m) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações feitas;
- n) relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ocorrida que impeça ou retarde a execução do objeto contratado, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias julgados necessários a seu esclarecimento;
- o) não transferir a outrem os compromissos avençados;
- p) não subcontratar o objeto do contrato, salvo parcialmente e mediante anuência do CONTRATANTE.
- q) reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios ou incorreções resultantes da execução, como a falta de cumprimento adequado do conteúdo programático;
- r) substituir, sempre que exigido, qualquer facilitado cujo desempenho seja insatisfatório ou que tenha comportamento prejudicial ou inconveniente aos objetivos do curso;
- s) dispor de, no mínimo, 01 (uma) hora para a realização de reunião devolutiva para acompanhamento dos resultados, e, havendo necessidade, durante realização do treinamento de 01 (uma) turma específica, a critério do CONTRATANTE.
- t) apresentar um plano de aula com antecedência mínima de uma semana do início do curso, contendo os tópicos do conteúdo a serem abordados e a correspondente metodologia a ser utilizada com as atividades propostas descritas.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

CLÁUSULA QUINTA - DA DURAÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato entrará em vigor no dia útil seguinte ao de sua publicação resumida no Diário Eletrônico deste Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e perdurará pelo prazo de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES

6.1 Na forma do artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, ficará sujeita à multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso em que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, até o máximo de 20 (vinte) dias, sem prejuízo das demais penalidades previstas na mencionada Lei.

6.2 Na forma do artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93, o descumprimento, no todo ou em parte, das obrigações estabelecidas neste contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, mediante publicação no Diário Eletrônico deste Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

- a) advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre valor do contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 02 (dois) anos; e
- d) declaração de inidoneidade para contratar ou licitar com a Administração Pública Estadual.

6.3 A multa prevista acima dobrará em caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO

7.1 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE, previstos no artigo 77 da Lei Federal n.º 8.666/93, em caso de rescisão administrativa.

7.2 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no artigo 78 da Lei Federal n.º 8.666/93.

7.3 A rescisão poderá ser unilateral, amigável ou judicial, nos termos e condições previstos no artigo 79 da Lei Federal n.º 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES GERAIS



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

8.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento dos serviços que fazem parte deste contrato, bem como do local e datas de realização dos mesmos.

8.2 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

8.3 Qualquer tolerância do CONTRATANTE, quanto a eventuais infrações contratuais, não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

CLÁUSULA NONA - DA GESTÃO DO CONTRATO

A gestão do presente contrato cabe ao servidor Cláudio Gilberto Olsson Filho, telefone nº (51) 3295-8401, e-mail: ceaf@mp.rs.gov.br

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto 6420, Natureza da Despesa/Rubrica: 3.3.90.39/3935.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Os valores do presente contrato não pagos nas datas aqui previstas deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo, *pro rata die*.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, neste Estado, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente Contrato.

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Porto Alegre,

P/Procuradoria-Geral de Justiça,
Contratante

ASSOCIAÇÃO DOS DIRIGENTES DE VENDAS E MARKETING DO BRASIL – ADVB/RS,
Contratada