



---

**TERMO DE REFERÊNCIA REQUISIÇÃO nº 2019/1661 – PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE RECEPCIONISTA**

**1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de recepcionista, para atuação na Sede Administrativa do Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

**2. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**2.2.** A prestação dos serviços de recepcionista, nas dependências desta Autarquia, envolve a locação de mão de obra capacitada para:

**2.2.1.** efetuar trabalhos com informática, relativos a operação de microcomputadores no ambiente Windows e internet;

**2.2.2.** comunicar-se com fluência, desenvoltura e cordialidade;

**2.2.3.** anotar recados, tirar dúvidas e responder perguntas ou encaminhá-las à funcionários aptos a respondê-las;

**2.2.4.** guardar sigilo de assuntos pertinentes ao serviço e não fornecer informações pessoais de servidores e da empresa contratante a outrem, salvo mediante autorização;

**2.2.5.** recepcionar funcionários, consumidores e demais visitantes, onde estiver alocada, de forma agradável, solícita e colaborativa, identificá-los, tomar conhecimento de suas pretensões e prestar esclarecimentos diversos;

**2.2.6.** enviar e receber correspondências, organizando e distribuindo aos destinatários;

**2.2.7.** executar o arquivamento de documentos;

**2.2.8.** executar trabalhos de digitação;

**2.2.9.** marcar reuniões e realizar controle de agendas;



## Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Autarquia Municipal (Lei n°. 1657 de 30 de Abril de 1969)  
Setor de Portaria e Manutenção - Divisão de Serviços  
Gerais - Departamento Administrativo

**2.2.10.** enviar e receber processos, a tramitação (deslocamento) dos documentos e processos devem ser efetuadas via Sistema de Protocolo, para garantia e rapidez na prestação de informações aos interessados, bem como na localização dos mesmos para continuidade dos trabalhos;

**2.2.11.** manter a boa aparência e funcionalidade das dependências do trabalho;

**2.2.12.** efetuar comunicação através de telefones e celulares;

**2.2.13.** executar outras tarefas correlatas, conforme a necessidade.

### 3. DAS CONDIÇÕES GERAIS

**3.1.** O objeto desta contratação totaliza 01 posto de recepcionista diariamente com carga horária semanal de 44 horas.

**3.1.1.** Os horários de trabalho poderão ser fixados pela Autarquia, conforme a conveniência administrativa, desde que não haja acréscimos à jornada de trabalho.

### 4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**4.1.** zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, respeitando as condições ou exigências neste anexo, de acordo com os padrões de qualidade exigidos pela **CONTRATANTE** e as normas técnicas e legais vigentes.

**4.2.** manter um preposto, responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante para tratar diretamente com a **CONTRATANTE**.

**4.3.** fornecer números telefônicos, número de celular ou outros meios para contato da **CONTRATANTE** com o Preposto, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.

**4.4.** implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

**4.5.** executar o objeto deste contrato de forma ininterrupta. A suspensão dos serviços somente poderá ser executada por solicitação da Autarquia.





## Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Autarquia Municipal (Lei nº. 1657 de 30 de Abril de 1969)  
Setor de Portaria e Manutenção - Divisão de Serviços  
Gerais - Departamento Administrativo

- 
- 4.6. atender prontamente as solicitações que se fizerem necessárias referentes aos serviços prestados.
  - 4.7. prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo a mais perfeita ordem.
  - 4.8. selecionar rigorosamente os empregados que prestarão os serviços contratados, encaminhando elementos de boa conduta e demais referências e tendo suas funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.
  - 4.9. disponibilizar os empregados necessários à execução dos serviços na data de início da prestação.
  - 4.10. apresentar a relação nominal dos empregados alocados, mencionando, inclusive, o endereço residencial de cada um deles, comunicando qualquer alteração.
  - 4.11. efetuar a reposição de pessoal, em caráter imediato, em eventual ausência.
  - 4.12. comunicar à **CONTRATANTE**, por escrito, quaisquer anormalidades de caráter urgente, condições inadequadas para a execução dos serviços e a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do **CONTRATO**, comprometendo-se a prestar todos esclarecimentos julgados necessários.
  - 4.13. orientar seus empregados para o cumprimento rigoroso dos horários estabelecidos, devendo, ainda, substituí-los nos casos de faltas, ausências legais ou férias, de maneira a não prejudicar o bom andamento e a boa execução dos serviços.
  - 4.14. iniciar a prestação dos serviços dentro dos prazos definidos no **CONTRATO**, quando deverá ser dado início à prestação do serviço, computando o prazo para pagamento das atividades.
  - 4.15. assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito.





## Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Autarquia Municipal (Lei nº. 1657 de 30 de Abril de 1969)  
Setor de Portaria e Manutenção - Divisão de Serviços  
Gerais - Departamento Administrativo

**4.16.** registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências nos locais de serviços.

**4.17.** arcar com todos os custos relativos aos itens de uniforme, não repassando estes valores aos empregados.

**4.18.** Fornecer uniformes e seus complementos à mão de obra envolvida, na cor e tecido conforme os padrões da **CONTRATADA**, segundo o quadro abaixo:

CONJUNTO DE UNIFORMES			
CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANTIDADE FORNECIDA INICIALMENTE	QUANTIDADE FORNECIDA SEMESTRALMENTE	TIPO DE UNIFORME
Recepcionista	02	02	Calça
	01	01	Par de Calçados
	02	02	Blusa (manga curta)
	01	01	Blazer de Frio

### OBSERVAÇÕES:

1) A relação acima compreende apenas os itens mínimos do vestuário que deve a recepcionista trajar cotidianamente, não excluindo a obrigação da **CONTRATADA** fornecer outras peças não mencionadas, exclusivamente adotadas como parte do uniforme, que deverão ser fornecidas, conforme as circunstâncias, em quantidade suficiente a atender às necessidades dos empregados e às condições de higiene e de zelo pessoal exigidas.

2) A **CONTRATADA** deverá fornecer uniformes apropriados às empregadas gestantes, substituindo-os sempre que estiverem apertados.



## Serviço Municipal de Água e Esgoto de Piracicaba

Autarquia Municipal (Lei n°. 1657 de 30 de Abril de 1969)  
Setor de Portaria e Manutenção - Divisão de Serviços  
Gerais - Departamento Administrativo

4.19. manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste CONTRATO, devendo orientar seus empregados neste sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.


4.20. manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender eventuais acréscimos solicitados pela **CONTRATANTE**, bem como impedir que o empregado que cometer falta disciplinar grave seja mantido ou retorne às instalações da **CONTRATANTE**.

4.21. substituir de imediato os empregados que não possuírem qualificação adequada para a prestação dos serviços.

4.22. inspecionar os postos de trabalho, através de seus supervisores, em dias e períodos alternados.

### 5. DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. o prazo da contratação para todos os itens é de 36 (trinta e seis) meses, renováveis até o limite previsto em lei.

  
André Luis Gardin Castilho  
Divisão de Serviços Gerais



