



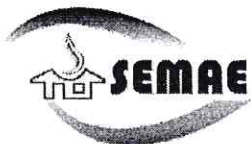
Termo de Referência Para Contratação de Serviços de Telefonista **Requisição nº 2021/890**

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telefonista nas dependências do SEMAE, para um período de 36 (trinta e seis) meses.
- 1.2. O prazo do referido contrato poderá ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei n.º 8.666/93.
- 1.3. Os serviços terão início a partir da emissão da “Ordem de Serviço” pelo SEMAE.

2. FORMA DE EXECUÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços de telefonista envolve a locação de mão de obra capacitada para:
 - 2.1.1. operar os terminais telefônicos digitais para ligações telefônicas internas e externas;
 - 2.1.2. atender e efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e setores devidos;
 - 2.1.3. registrar as ligações solicitadas, conforme procedimentos da Administração e entregar esses registros ao referido Setor quando determinado;
 - 2.1.4. verificar os defeitos nos ramais e mesas de telecomunicações, informando à área responsável para que sejam providenciados os reparos;
 - 2.1.5. controlar e auxiliar, com prontidão e respeito as ligações de telefone;
 - 2.1.6. comunicar, imediatamente à área responsável pela fiscalização dos serviços qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam tomadas todas as medidas de regularização necessárias;
 - 2.1.7. comunicar-se com fluência, desenvoltura e cordialidade;
 - 2.1.8. adequar-se às regras da empresa relativas a não fumar ou lanchar dentro da sala das telefonistas, utilizando-se de local e horário apropriado para isso;



- 2.1.9. anotar recados, tirar dúvidas e responder perguntas ou encaminhá-las a funcionários aptos a respondê-las;
- 2.1.10. impedir o acesso ao local de trabalho das telefonistas de servidores que não estejam ligados diretamente ao Setor, ou de pessoas estranhas;
- 2.1.11. guardar sigilo de assuntos pertinentes ao serviço e não fornecer informações pessoais de servidores e da empresa contratante a outrem, salvo mediante autorização;
- 2.1.12. cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas e rotinas específicas atribuídas aos serviços de telefonia, bem como os regulamentos e normas específicas da Autarquia, observando as normas de comportamento profissional e as técnicas de atendimento ao público;
- 2.2.13. apresentar-se e permanecer devidamente uniformizada no posto de trabalho.
- 2.1.14. executar outras tarefas correlatas, conforme a necessidade.

3. CONDIÇÕES GERAIS

- 3.1. O objeto desta contratação totaliza 04 postos de atendimento telefônico diariamente, com carga horária semanal de 30 horas.
- 3.2. Os horários de trabalho poderão ser fixados pela Autarquia, conforme a conveniência administrativa, sem necessidade de aditamento ao contrato, desde que não haja acréscimos à jornada de trabalho.

4. 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 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.
- 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 e telefone de cada um deles, comunicando qualquer alteração.
- 4.11. efetuar a reposição de pessoal, em caráter imediato, em eventual ausência.
- 4.12. comunicar, 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. assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito.
- 4.15. registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências nos locais de serviços.



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

4.17. 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
Telefonista	02	02	Calça
	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 telefonista 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.

4.18. 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.

4.19. manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender eventuais acréscimos necessários, bem como impedir que o empregado que cometer falta disciplinar grave seja mantido ou retorne às instalações da Contratante.

4.20. substituir de imediato os empregados que não possuem qualificação adequada para a prestação dos serviços.

André Luis Gardin Castilho
Divisão de Serviços Gerais