

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONISTA
REQUISIÇÃO Nº 2022/3266**1. OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telefonista nas dependências do SEMAE, para um período de 12 (doze) 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, após o pleno atendimento dos itens do memorial de segurança elaborado pelo SESMT do 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;
- 2.1.15. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços e à satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

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 como adicional noturno ou horas extraordinárias.

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, o qual deverá ter capacidade para tomar providências administrativas e operacionais ou, subsidiariamente, recepcionar, encaminhar e intermediar as demandas junto a Contratada;

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 a quantidade necessária de empregados à execução dos serviços, desde a 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. manter controle de frequência/pontualidade, de seus empregados através de aplicativo de celular, de acordo com a Portaria 373 do MTE de 25.02.2011, o qual deverá oferecer as seguintes características:
 - 4.15.1. armazenamento em nuvem;
 - 4.15.2. controle de confirmação de presença por geolocalização;
 - 4.15.3. anotação de ocorrências pelos colaboradores, para visualização em tempo real;
 - 4.15.4. plataforma para acesso do fiscal do SEMAE para conferência da presença do colaborador;
 - 4.15.5. permitir cadastro dos postos individualmente;
 - 4.15.6. emissão de relatório de ocorrências mensais e controle de presença;
- 4.16. arcar com todos os custos relativos aos itens de uniforme, não repassando estes valores aos empregados;
- 4.17. 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;

4.18. 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;

4.19. Manter pessoal devidamente qualificado para a prestação dos serviços, com o seguinte perfil:

4.19.1. ter conhecimento básico em informática;

4.19.2. demonstrar competências pessoais tais como: agir com bom senso, ter iniciativa, responsabilidade, cordialidade, interesse, agilidade, organização, educação, paciência e respeito mútuo;

4.20. Ressarcir prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio da Contratante ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução do contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes. Caso não o faça no prazo estipulado, a Contratante poderá descontar o valor do ressarcimento da fatura a vencer ou cobrar em juízo;

4.21. Seguir todas as normas do SESMT do SEMAE.

5. UNIFORMES

5.1. A utilização de uniformes profissionais traz inúmeros benefícios para a qualidade dos serviços, tais como: apresentação, organização, identificação, economia para os funcionários, limpeza e higiene portanto, sua utilização deverá ser obrigatória e contínua;

5.2. Além do fornecimento de uniformes profissionais de boa qualidade, a Contratada deverá diligenciar no sentido de providenciar para que seus funcionários mantenham uma boa postura comportamental e estejam sempre bem-apresentados, visando refletir o respeito e a seriedade na execução do contrato;

5.3. O SEMAE poderá exigir a qualquer tempo a troca dos uniformes, caso entenda que os mesmos não preenchem os requisitos mínimos definidos no presente termo;

5.4. Nesse caso, a contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias, a contar da comunicação oficial, para efetuar a troca;

5.5. A Contratada deverá fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os profissionais, desde o primeiro até o último dia de contrato, os quais deverão ser compostos de, no mínimo:

CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANTIDADE	TIPO DE UNIFORME
Telefonista	02	Calça comprida em Oxford
	02	Blusa manga curta em algodão/poliéster
	01	Blazer de frio em Oxford
	01	Crachá de identificação, com foto

5.6. A quantidade estimada acima de uniformes é anual porém, deverão ser substituídos sempre que necessário ou solicitado pela fiscalização do SEMAE;

5.7. O custo do uniforme será de total responsabilidade da contratada, não podendo ser descontado do salário do empregado, com exceção nos casos de não devolução ou estrago voluntário do mesmo;

5.8. 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;

5.9. A Contratada deverá fornecer uniformes apropriados às empregadas gestantes, substituindo-os sempre que estiverem apertados.

6. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1. Constituem responsabilidades da Contratada todas as despesas relacionadas aos seus empregados, decorrentes da execução do serviço, tais como:

- 6.1.1. salários;
- 6.1.2. adicionais devidos por imposição legal ou em função de acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho;
- 6.1.3. encargos previdenciários;
- 6.1.4. seguros de acidente;
- 6.1.5. taxas, impostos e contribuições;
- 6.1.6. indenizações;
- 6.1.7. vales-transporte;
- 6.1.8. outras porventura existentes ou que venham a ser criadas e exigidas por lei ou em função de acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho;
- 6.2. Todos os encargos e obrigações trabalhistas, uma vez que seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a Contratante;
- 6.3. Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho do serviço ou em conexão com ele, ainda que ocorridos em dependências da Contratante;
- 6.4. Todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
- 6.5. Responder civilmente pelos prejuízos causados ao patrimônio da Contratante ou de terceiros em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, inclusive pelos furtos e roubos que, porventura, venham a ocorrer;

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Permitir o livre acesso dos empregados da Contratada às dependências onde serão prestados os serviços contratados, tanto sob os aspectos quantitativos quanto qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas, além de comunicar à Contratada ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta;

7.2. Proporcionar todas as condições para que os servidores terceirizados possam desempenhar os trabalhos dentro das normas do contrato;

7.3. Proceder, a seu critério, a avaliação de todos os empregados apresentados pela Contratada para a prestação dos serviços, com vistas a verificar se eles satisfazem os perfis mínimos exigidos para os respectivos postos de trabalho;

7.4. Efetuar a fiscalização do contrato, de acordo com o art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e suas alterações;

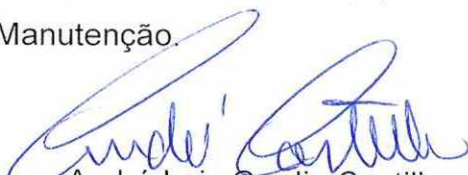
7.5. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados pela Contratada conforme estabelecido em cláusula contratual;

8. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

8.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o efetivo cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

8.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado;

8.3. Ficam credenciados pelo SEMAE para gestão do contrato o servidor André Luis Gardin Castilho, nº funcional 1.641-9, e-mail: acastilho@semaepiracicaba.sp.gov.br, telefone (19) 3403-9630, da Divisão de Serviços Gerais e para fiscalização o servidor Felipe Góis Pandolfo, nº funcional 2.564-1, e-mail: fpandolfo@semaepiracicaba.sp.gov.br, telefone (19) 3403-9630, do Setor de Portaria e Manutenção.



André Luis Gardin Castilho
Divisão de Serviços Gerais