



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO:

Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de 03 (três) postos de porteiro 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas de segunda a domingo inclusive feriados sem rendição de almoço ou janta e 01 (um) posto de recepcionista de 08 (oito) horas de segunda a sexta-feira.

JUSTIFICATIVA:

O serviço visa garantir a incolumidade física das pessoas e a integridade do patrimônio no local, ou nos eventos sociais devido ao grande número de intercorrências nos locais, e a grande área a ser controlada, também o fluxo de veículos e pessoas e pela fragilidade do acesso e necessidade de melhorar a segurança dos funcionários e público atendido pela Fundação, manter a segurança dos adolescentes que cumprem Medidas Socioeducativas, assim como facilitar na identificação e controle de acesso e para evitar danos ao Patrimônio Público.

LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

O serviço será executado nos locais abaixo informados:

Recepcionista:

*Av Pe Cacique, 1372, Porto Alegre, CEP: 90.810-240 – **Centro de Custos 90086**
1 posto de recepcionista, 08 horas diurno, segunda a sexta –feira, exceto feriados.*

Porteiro:

*Av Pe Cacique, 1372, Porto Alegre, CEP: 90.810-240 – **Centro de Custos 90086**
1 posto de porteiro, 24 horas, 7 dias por semana inclusive feriados.*



Av Jacuí S/N, Porto Alegre, CEP: 90.810-150 – Centro de Custos 90050

2 postos de porteiro 24 horas, 7 dias por semana inclusive feriados.

HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Para o cargo de recepcionista deverá cumprir o seguinte horário:

Das 08h às 12h; e das 13h às 17h.

Os porteiros deverão cumprir os seguintes horários em escala 12h X 36h.

Entrada às 07h, saída às 19h; entrada às 19h, saída 07h, de segunda a domingo. Esta jornada poderá sofrer alterações de acordo com as necessidades da Fundação, obedecendo a escala de serviço determinada pela Direção da FASE.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os porteiros procederão à abertura e fechamento dos portões de acessos, preenchendo as planilhas de identificação de pedestres e veículos.

Para o cargo de recepcionista é necessário noções básicas de informática para acessar sistema de informações dos setores, atendimento ao telefone, identificação de visitantes na Sede Administrativa com entrega de crachá identificação “visitante”, orientação de chegada aos setores.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO:

a) A CONTRATADA fica obrigada a executar os serviços rigorosamente de acordo com o estabelecido pela CONTRATANTE, fornecendo aos seus trabalhadores os equipamentos de proteção individual e coletiva exigidos pela legislação e fornecendo uniformes para sua correta identificação, sendo que estes deverão ser previamente avaliados pela CONTRATADA;

b) Respeitar as normas (NGA), especificações e determinações da Fiscalização da CONTRATANTE;

c) Fornecer mão de obra em condições técnicas e qualificadas conforme para imprimir à execução do serviço velocidade, rendimento e qualidade de acordo com a necessidade; A empresa



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



deverá fornecer aos profissionais qualificados para a execução do serviço, uniformes, equipamentos e materiais adequados a realização das atividades, assegurando também equipamentos de proteção individual e coletiva aos trabalhadores, garantindo assim a plena execução do serviço.

d) A supervisão da empresa deverá apresentar as planilhas de veículos e visitantes, e livro de ocorrência semanalmente ao gestor do contrato, devidamente assinados.

e) Efetuar o pagamento de todos os salários, encargos fiscais, tributários, trabalhistas, sociais, previdenciários e quaisquer outros inerentes à prestação destes serviços em observância à legislação vigente prevista no Decreto Estadual nº 43.183/2004 e demais instrumentos regulatórios existentes;

f) Fornecer à CONTRATANTE a relação dos empregados integrantes da equipe, antes do início da prestação dos serviços e sempre que houver alteração de dados ou substituição de empregados;

g) Identificar junto à CONTRATANTE, mediante Carta de Apresentação, todo trabalhador novo em seu primeiro dia de trabalho, inclusive os substitutos eventuais;

h) Apresentar nova documentação, livre de rasuras, em prazo estipulado pela CONTRATANTE, nos casos de devolução do documento de cobrança rejeitado em função do não atendimento a alguns requisitos do contrato, sendo que tal devolução não autorizará a CONTRATADA a interromper a prestação dos serviços ou dos pagamentos devidos aos seus empregados;

i) A CONTRATADA absorverá todas as despesas decorrentes da inadimplência para com os encargos trabalhistas dos seus empregados e não poderá transferir a responsabilidade pelos mesmos à CONTRATANTE, nem onerar o objeto do Contrato;

j) Acatar as decisões da fiscalização;

k) Absorver eventuais despesas relativas a serviços malfeitos;

l) Disponibilizar aos seus empregados armários individuais com chave nos modelos e locais designados pela CONTRATANTE, se esta não puder fornecê-los; utilizar os fornecidos pela contratante responsabilizando-se, e restituindo os que vierem a ser depredados.

m) Prever todos os custos e despesas necessárias à boa execução dos serviços;

n) Manter Diário de Atividades com anotações de todas as ocorrências relativas à execução dos serviços;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



- o) Apresentar declaração de que não emprega menores de 18 anos, assumindo integral responsabilidade por eventuais danos materiais e pessoais;
- p) Providenciar a substituição de funcionários que a Fiscalização da CONTRATANTE julgar incompatíveis com a função ou que estejam prejudicando o bom andamento dos trabalhos, no prazo máximo de 48 horas a contar do recebimento da solicitação respectiva;
- q) Orientar os seus empregados de que não poderão se retirar dos prédios ou instalações da CONTRATANTE portando volumes ou objetos sem a devida autorização da Fiscalização do Contrato;
- r) Não subcontratar, ceder ou transferir total ou parcialmente as obrigações assumidas no Contrato.
- s) A CONTRATADA deverá comprovar através de certificação a qualificação para os cargos de recepcionista e porteiro.

PRODUTIVIDADE:

A contratada e sua equipe deverão cumprir todos os itens da normativa (NGA) apresentada no anexo I.

FORNECIMENTO DE UNIFORMES MATERIAS E EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL:

- a) Providenciar Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) necessários e adequados ao desenvolvimento dos serviços, conforme as normas regulamentadoras como por exemplo, a Lei Federal nº 6.514/1977, Portaria nº 3214 de junho de 1978 do Ministério do Trabalho e Emprego, bem como os demais dispositivos de segurança;
- b) Fornecer todo o equipamento necessário à execução dos serviços de portaria e recepção.
- c) Providenciar uniformes adequados e identificação dos funcionários e da empresa;
- d) Manter os uniformes adequados ao clima e reserva a fim de tornar seus funcionários de forma apresentável;
- e) Lavrar livro de ocorrência da fundação, fazendo chegar ao gestor ou fiscal do contrato para sua ciência de qualquer ocorrência,



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



f) Zelar pela boa convivência entre seus colaboradores e funcionários da Fundação e orientar aos seus subordinados a não dirigir solicitações de cunho profissional ou pessoal a qualquer pessoa que não faça parte da fiscalização da empresa ou da fundação.

FORNECIMENTO DE MATERIAS E EQUIPAMENTOS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

Todos os postos deverão portar rádios de comunicação com as seguintes especificações aproximadas;

Características:

- a) 16 Canais
- b) Faixa de frequência UHF (438-470 MHz) e VHF (136-174 MHz)
- c) 4-5 W de potência de saída
- d) Programação via software
- e) Bateria de Li-ion 2000mAh
- f) Carregador de mesa individual bivolt
- g) Itens inclusos: 1 Rádio, 1 bateria, 1 carregador, 1 clip de cinto
- h) Acessórios opcionais: Estojo em couro, fones, baterias e clip de cinto
- i) Carregador bivolt
- j) Lanternas para o horário noturno

DIVERGÊNCIAS:

Em caso de dúvida quanto à interpretação deste Termo de Referência ou outra situação não prevista no mesmo, será consultada a fiscalização.



APÊNDICE I
NORMAS GERAIS DE EXECUÇÃO DA ÁREA DE VIGILÂNCIA DA FUNDAÇÃO DE
ATENDIMENTO SÓCIO-EDUCATIVO - FASE/RS (NGE)

1. Horários de funcionamento dos portões:

1. **Portão principal** – Guarita; 24 horas, fica proibido desligar a iluminação da guarita durante o turno da noite, exceto por autorização dos gestores e supervisores.

Abre às 05:00hs e fecha às 23:30hs;

Observação: manter portão auxiliar aberto para trânsito de pessoas.

2. **Porta principal da sede administrativa**

Abre às 06:00hs e fecha às 20:00hs;

Observações: O porteiro deverá permanecer na sede administrativa das 6h às 8h, quando da chegada do responsável da recepção, e a noite das 17h50min às 20h, ou até o último funcionário sair devendo anotar **TODOS** que saírem após as 19h e após o fechamento realizar revisão na Sede em ambos os turnos, abrindo as portas de acesso ao pátio interno e corredor externo do piso superior na parte da manhã e, realizando revisão na sede após às 18:30 horas, apagando luzes e fechando as portas de acesso, além de verificar se ainda permanecem funcionários nos setores. O porteiro não deverá permanecer na Sede após o fechamento, retornando para apoio do efetivo, relatando no livro da portaria qualquer ocorrência e comunicando o Líder de equipe, que tomará as devidas providências.

3. **Portão de acesso de pedestre em frente à sede administrativa**

Deverá ser aberto às 05:30hs e fechado às 20:00hs.

2. Normas e procedimentos do porteiro

1. **Guarita:** a cancela deve permanecer baixa e **TODOS** os veículos deverão ser devidamente identificados com seus respectivos condutores, assim como o seu destino de entrada e saída.
2. O funcionário poderá ser identificado através de credencial no vidro dianteiro do veículo ou crachá e identidade funcional se o mesmo não possuir deverá ser orientado a buscar no Núcleo de Serviços o adesivo.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



3. Para o porteiro, este, deverá manter postura inerente a sua função; cinto, sapato, gravata, barba etc, **caso o porteiro não esteja com seu equipamento, sem condições de higiene para assumir o posto o mesmo deverá ser substituído. O posto deverá ter funcionário durante todo o período, devendo o porteiro aguardar o colega para passar o serviço.**
4. É expressamente **proibido** aos porteiros e recepcionista o uso de óculos escuros de sol, e uso de rádio e fone de ouvido, assim como celulares, TV, tablets ou notebook, salvo se equipamento para andamento de sua função.
5. A ronda deverá ser realizada.
6. Os porteiros deverão realizar ronda em todo o pátio do complexo, com **intervalos de no máximo 30 minutos.**
7. O telefone da guarita é de uso restrito ao serviço. Assim como o local e material disponibilizado no local, sendo proibido ao porteiro guardar material de qualquer espécie sem a autorização do gestor, fiscal ou diretoria.
8. Os veículos oficiais serão controlados em planilhas específicas, identificando data, hora, matrícula e nome do motorista e placas da viatura.
9. Os veículos de visitantes serão registrados em planilhas específicas com hora de entrada e saída, nome, placa e destino.
10. O estacionamento da Instituição é de uso restrito a funcionários e terceiros em situação de trabalho na Fundação. A permanência de veículos no estacionamento, poderá ocorrer mediante expressa autorização do Gestor ou Diretor.
11. Veículos particulares não estão cobertos por qualquer tipo de seguro no estacionamento.
12. Quando ocorrer algum tipo de sinistro, o porteiro, se possível, deverá identificar o agente causador desse e relatar no livro para possível informação do sinistrado. Se constatado que o fato foi provocado de forma intencional e delituosa, sendo inerente à função, acionar autoridade policial quando necessário.
13. O porteiro deve controlar e observar o fluxo de pessoas estranhas no pátio e imediações, observar atitudes suspeita e, se necessário, acionar autoridade policial, sempre registrando o fato no livro de ocorrências.
14. Os veículos oficiais da Fundação após o horário de expediente deverão ficar estacionados na garagem. **Quando houver necessidade de ficarem no estacionamento,**



deverá ser próximo à guarita, sendo o motorista identificado e relatado no livro, anotando o km do veículo, verificando, juntamente com o motorista, as condições externas desse, anotando qualquer alteração observada, colocando a chave da viatura no claviculário e, mantendo o veículo com a porta trancada e a chave sob a guarda do porteiro, entregando a chave somente para o motorista ou pessoa expressamente autorizada.

15. O porteiro deverá manter controle de acesso à sede administrativa nos finais de semana e feriados, autorizando somente aqueles que constarem na relação enviada pelo Gestor ou, ocorrendo dúvida, contatando este para esclarecimento. No caso de autorização de acesso de pessoas fora da relação, deverão ser registrados dados como: nome e setor.

1. **Normas e procedimentos em casos de ocorrência policial (motim).**

16. O porteiro deverá facilitar o acesso de viatura policiais, bombeiros e controlar o acesso de pessoas no pátio, permitindo-o somente mediante autorização de autoridade policial ou chefia do setor.

17. Não fornecer qualquer tipo de informação a pessoas que não façam parte da ocorrência, assim como não permitir o acesso de imprensa, somente com autorização expressa.

18. Relatar qualquer ocorrência no livro da Fundação e comunicar o gestor em casos de urgência, entregando o livro para a chefia do setor para providências necessárias até às 9h30min da manhã do dia seguinte.

5. Posicionamento dos porteiros Complexo Cruzeiro

Classificação P10 – Porteiro ficará na guarita portão de veículos e acesso ao POA I e POA II.

OBS.: Durante à noite os porteiros **deverão realizar rondas de 30 minutos de intervalo, cada.**

Obs.: os porteiros deverão controlar o fluxo de veículos e de pessoas no acesso às unidades, **solicitando sempre à unidade autorização para o acesso de pessoas estranhas ao serviço, anotando quem autorizou no livro de ocorrência.** Os postos deverão ser revezados a fim de garantir o perfeito conhecimento de todas as áreas.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE JUSTIÇA E
SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO



6. O preenchimento do livro de ocorrência deverá respeitar o modelo já estabelecido anteriormente e constar obrigatoriamente: os horários de entrada, de intervalo e de saída do turno, com suas respectivas assinaturas, assim como os respectivos substitutos.
 7. – Fica expressamente proibido aos porteiros abordar qualquer servidor que não seja o gestor e seus fiscais, para solicitar ou relatar assuntos pertinentes ao serviço e empresa.
 8. – Somente o porteiro preposto deve entrar em contato com o gestor para relatar ou solicitar alguma demanda relativa ao serviço, salvo em casos de emergências.
 9. – Todo e qualquer porteiros deverá solicitar e reivindicar à empresa qualquer situação de relação profissional ou pessoal.
 10. – Os porteiros deverão assinar o livro de ocorrências, informando horário de entrada, de saída e de intervalos e registrar o ponto eletrônico. Se o porteiro não assinar o livro e nem registrar o ponto o gestor considerará posto descoberto e informará a empresa sobre o ocorrido, **O registro de ponto é ato pessoal e intransferível, podendo outrem sofrer as sanções previstas na lei.**
 11. – É proibido ao porteiro acessar as unidades de internação da FASE, sem autorização do gestor.
 12. – É expressamente proibido ao porteiro acatar determinações de outros funcionários da Fundação se não o gestor ou seus fiscais.
 13. - É de responsabilidade dos porteiros qualquer material ou objeto que esteja nas dependências da Fundação, devendo solicitar autorização para retirar o mesmo assim como terceiros.
 14. - **TODOS** os porteiros deverão portar rádio de comunicação e equipamentos de uso na execução do serviço, tais como, capa de chuva, lanternas.
3. 15 – É de responsabilidade da empresa e seus colaboradores a conservação dos materiais e equipamentos fornecidos pela FASE, devendo comunicar o gestor quando ocorrer quebra ou mal funcionamento dos mesmos.
- 3.16 – Considerando que os postos não poderão ficar descobertos em momento algum, será paga hora intervalar.

1. **FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

	MÊS DE AFERIÇÃO: _____		
	NOTAS		
Critério	Conforme (1,0)	Parcialmente Conforme (0,5)	Não Conforme (0,0)
Pontualidade			
Assiduidade			
Produtividade			
Atendimento			
Fiscalização			
Cumprimento de Prazos			
Facilidade de Comunicação			
Manutenção e equipamentos			
Somatório das Notas >			
	TOTAL>		

1.1.1. DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

1.1.2. **Pontualidade:** colaboradores cumprem com a carga horária determinada;

1.1.3. **Assiduidade:** colaboradores cumprem com a assiduidade dos respectivos dias de trabalho;

1.1.4. **Produtividade:** colaboradores cumprem com as metas estabelecidas na escala de atividades;

1.1.5. **Atendimento:** colaboradores realizam as tarefas com presteza, educação e respeito ao público;

1.1.6. **Fiscalização:** a empresa mantém a fiscalização dos seus colaboradores em parceria com o gestor;

1.1.7. **Cumprimento de prazos:** a empresa respeita os prazos estabelecidos no contrato relativos a sua documentação, pagamentos de colaboradores e encargos sociais;

1.1.8. **Facilidade de Comunicação:** a empresa mantém canal de comunicação e resposta rápida com a Fundação, respondendo e ajustando de forma a atender as necessidades apresentadas;

Manutenção e equipamentos: a empresa mantém controle e manutenção de seus equipamentos e material de EPI, substituindo com rapidez, quando necessário, os equipamentos e uniformes no contrato.