



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
ÓRGÃO POLICIAL**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento telefônico, por intermédio de operação de terminais de atendimento da central telefônica do tipo PABX, no Palácio da Polícia.

2. Motivação (Justificativa)

O PABX do Palácio da Polícia atende pelo número 51 3288-2400. Corresponde a uma central de atendimento à população em geral, instalado no prédio do Palácio da Polícia. O atendimento é realizado por telefonistas, que devido a sua expertise são capacitadas para atender as ligações dirigidas a este número, avaliar a situação caso a caso, fornecer as informações quando a situação exigir, repassar a ligação ao órgão habilitado, realizar ligações quando solicitadas. São profissionais que de certa forma ficam inseridas na relação direta do desenvolvimento das atividades inerentes à Polícia administrativa e judiciária da Polícia Civil RS, sempre tendo por escopo à eficiência, agilidade e produtividade da relação do trabalho executado pelos vários departamentos que integram à Polícia Civil.

Soma-se a isto, o fato de no prédio estarem instalados órgãos nevrálgicos da corporação como o Departamento de Polícia Metropolitana, Departamento de Polícia do Interior, Departamento de Administração Policial além de outras Divisões e Delegacias de Polícia tais como Delegacia de Atendimento à Mulher, Delegacia de Proteção ao Idoso, 2ª Delegacia de Pronto Atendimento, Plantão da Delegacia de Homicídios e tantas outras. São quinhentos e oitenta ramais instalados no prédio, através dos quais são fornecidas as mais variadas informações. Em média são 400 ligações recebidas por dia, que são checadas e distribuídas ao local adequado. É atribuição do

Endereço do Órgão Rua Freitas e Castro, 770, segundo andar, sala 2
Telefones 51 32882495
E-mail telefoniafixa@pc.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
ÓRGÃO POLICIAL**

Serviço de Atendimento de Telefonia (SAT) inserido no Departamento de Telefonia e Radiocomunicações (DTR) do Departamento de Tecnologia da Informação Policial DTIP o atendimento de todas as ligações internas e externas do Palácio da Polícia e interior do RS, através do PABX da instituição.

3. Especificações Técnicas

3.1. Serviço de Telefonistas:

3.1.1. O serviço de telefonista inclui atender, originar e transferir ligações telefônicas, consulta a lista telefônica, informações a cerca dos órgão policiais, utilizar equipamentos de informática, operar programas como BROFFICE, Office 365, PDF entre outros. Manipular mesa ou seção telefônica; utilizar telefones digitais ou IP; estar permanentemente alerta ao painel do equipamento telefônico, observando os sinais emitidos para atender às chamadas telefônicas; operar a mesa telefônica para estabelecer comunicação interna, externa ou interurbana entre o solicitante e o destinatário ou com outras telefonistas a quem vai dirigir a chamada; zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto e manutenção, para assegurar-lhe perfeitas condições de funcionamento; atender pedidos de informações telefônicas; anotar recados e registrar chamados.

3.2. Forma de Prestação do Serviço

3.2.1. Os serviços serão prestados considerando-se critérios gerais:

- 3.2.1.1. Qualquer funcionário deverá ser substituído em um prazo de 24 (vinte e quatro) horas, quando solicitado pela Administração, ao seu exclusivo critério;
- 3.2.1.2. Deverá ser realizado controle de frequência e pontualidade, diariamente, por parte do preposto;

Endereço do Órgão Rua Freitas e Castro, 770, segundo andar, sala 2
Telefones 51 32882495
E-mail telefoniafixa@pc.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
ÓRGÃO POLICIAL**

3.2.1.3. Eventuais faltas, mesmo que justificadas, deverão ser imediatamente supridas pela alocação de reserva técnica, constituída de forma adequada a garantir o fornecimento ininterrupto dos serviços contratados;

3.2.1.4. Considerado inadequado o atendimento prestado, o fiscal de contrato notificará a contratada, a qual deverá adequar as atividades às exigências apresentadas, mediante treinamento ou substituição de seu funcionário.

3.3. Quantidade e horário

3.3.1. Quantidade: 4 postos de telefonistas (2 por turno)

3.3.2. Horário:

3.3.2.1. Turno da manhã: das 8h as 13h – segunda-feira a sexta-feira (25h semanais)

3.3.2.2. Turno da tarde: das 13h as 18h – segunda-feira a sexta-feira (25h semanais)

3.4. Local da Prestação do Serviço:

Nas dependências do Palácio da Polícia, sito na Rua Freitas e Castro, 770, 2º andar, sala 5, anexo ao Palácio da Polícia .

4. Prazo de duração do contrato:

4.1. Prazo de duração do contrato: o prazo para duração do contrato é de cinco anos, podendo, após este prazo, ser prorrogado sucessivamente, de doze em doze meses, respeitada a vigência máxima decenal.

4.1.1. Justificativa para prazo contratual superior a um ano

A prestação de serviços continuados de atendimento telefônico (telefonistas) exige estabilidade e acúmulo de conhecimento operacional, fatores que impactam diretamente na qualidade e na eficiência do atendimento à população e ao público interno da Polícia Civil. Considerando o necessário investimento em

Endereço do Órgão Rua Freitas e Castro, 770, segundo andar, sala 2
Telefones 51 32882495
E-mail telefoniafixa@pc.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
ÓRGÃO POLICIAL**

capacitação e a importância de evitar discontinuidades no serviço, a adoção de prazo contratual plurianual proporciona maior vantagem econômica à Administração, além de otimizar recursos, reduzindo custos decorrentes de sucessivas licitações, treinamentos e períodos de adaptação. Ademais, trata-se de serviço essencial e permanente, recomendando-se, portanto, a celebração de contrato com vigência superior a um ano, conforme autoriza o art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

- 4.2. O início do serviço dar-se-á 5 dias após o recebimento da ordem de início do serviço.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO:

- 5.1. Prestar os serviços obedecendo rigorosamente às especificações discriminadas neste Termo de Referência;
- 5.2. Deverá, quando da assinatura do contrato, indicar funcionário de seu quadro para atuar como PREPOSTO junto à CONTRATANTE, sendo este o contato oficial para quaisquer questões pertinentes a prestação de serviços vislumbrados neste termo de referência;
- 5.3. Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
- 5.4. Não será permitido ao pessoal da CONTRATADA o acesso a áreas dos edifícios que não aquelas relacionadas ao seu trabalho;
- 5.5. Disponibilizar ao contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;
- 5.6. Os funcionários deverão apresentar-se uniformizados, sendo responsabilidade da contratada o fornecimento a cada terceirizado de conjunto de uniformes referente a cada estação;
- 5.7. Os uniformes deverão ser novos e a CONTRATADA deverá substituir as peças em mau estado, independente da periodicidade ou sempre que a CONTRATANTE solicitar.

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

Endereço do Órgão Rua Freitas e Castro, 770, segundo andar, sala 2
Telefones 51 32882495
E-mail telefoniafixa@pc.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
ÓRGÃO POLICIAL**

- 6.1. Fiscalização e acompanhamento da execução contratual;
- 6.2. Disponibilização das condições adequadas para a realização dos serviços;
- 6.3. Comunicação formal à contratada acerca de ocorrências relevantes;
- 6.4. Observância das normas internas e dos procedimentos administrativos pertinentes.

Porto Alegre, 02 de junho de 2025.

Eduardo Monteiro Gonçalves

Escrivão de Polícia

DTR/DTIP

À consideração superior.

Ricardo Milesi

Delegado de Polícia

Diretor DTR/DTIP

Endereço do Órgão Rua Freitas e Castro, 770, segundo andar, sala 2
Telefones 51 32882495
E-mail telefoniafixa@pc.rs.gov.br