



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Departamento de Administração
Equipe de Gestão de Contratos e Convênios

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Contratação de empresa especializada na área de apoio administrativo e atividades auxiliares, para prestação de serviços continuados de recepcionista (01 posto – CBO 4221), de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, para atender às necessidades da Procuradoria-Geral do Estado/RS.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Faz-se necessária a contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo, uma vez que a Instituição não dispõe de recursos materiais e humanos para realização destas atividades, pois não há nos Quadros de Pessoal da Procuradoria-Geral do Estado o cargo de recepcionista. A contratação dos serviços busca atender às necessidades da Procuradoria-Geral do Estado – RS com excelência e eficiência, através da profissionalização das tarefas a serem desempenhadas.

3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Os serviços objeto deste termo serão prestados nas dependências da Sede da Procuradoria-Geral do Estado/RS, localizada na Avenida Borges de Medeiros, 1555, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre – RS, CEP. 90110-150.



4. CONDIÇÕES PARA O INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Como condição para o início da execução dos serviços, a contratada deverá:

4.1.1 Apresentar o nome completo e identificação do funcionário da contratada cujo posto de trabalho estiver sendo implantados.

4.1.2 Apresentar documentos relativos ao pagamento de vale-alimentação e vale-transporte, nos termos da Convenção Coletivas de Trabalho da respectiva categoria, referente ao funcionário cujo posto de trabalho estiver sendo implantado.

5. QUANTITATIVO DE POSTOS

5.1 O quantitativo necessário para a execução dos serviços, será de 01 (um) posto de trabalho, com jornada de trabalho de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

6. QUALIFICAÇÃO

6.1 Será exigida a comprovação da escolaridade para a função de recepcionista (ensino médio completo), bem como a experiência mínima de seis meses de trabalho com atendimento ao público ou curso de atendimento com carga horária mínima de 40 horas/aula. Será exigida, ainda, a comprovação de conhecimentos básicos de informática, especificamente na utilização de softwares para escritório, ambiente Windows/software livres, editor de texto, planilha eletrônica, internet e intranet (navegação) e correio eletrônico.

7. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Os horários estipulados, respeitadas as jornadas, poderão ser alterados pelo Gabinete para ajustamento às conveniências das necessidades da Procuradoria-Geral do Estado/RS.

7.2 A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, a ser prestada dentro do horário de funcionamento da PGE, de segunda a sexta-feira, com intervalo de no mínimo uma hora para almoço.



8. ATRIBUIÇÕES DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO (CBO 4221)

8.1 Competências pessoais:

- 8.1.1 Agir com bom senso;
- 8.1.2 Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes;
- 8.1.3 Demonstrar iniciativa;
- 8.1.4 Demonstrar afabilidade;
- 8.1.5 Demonstrar interesse;
- 8.1.6 Agir com agilidade;
- 8.1.7 Demonstrar educação;
- 8.1.8 Demonstrar autonomia;
- 8.1.9 Demonstrar paciência;
- 8.1.10 Demonstrar entusiasmo;
- 8.1.11 Demonstrar respeito mútuo;
- 8.1.12 Demonstrar espírito de equipe;
- 8.1.13 Demonstrar capacidade de autoavaliação;
- 8.1.14 Demonstrar interesse no aprimoramento profissional;
- 8.1.15 Demonstrar conhecimentos de informática; e
- 8.1.16 Ser assíduo e pontual ao trabalho.

8.2. Competências profissionais:

- 8.2.1 Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído por outro recepcionista ou quando autorizado pela chefia;
- 8.2.2 Apresentar-se e permanecer devidamente uniformizado (a) no posto de trabalho e com aparência adequada ao serviço;
- 8.2.3 Recepcionar, orientar e encaminhar o público em geral, atender ligações telefônicas e receber, anotar e transmitir recados;
- 8.2.4 Receber, digitalizar, cadastrar e arquivar as pastas indicadas pela Unidade, documentos físicos e eletrônicos.
- 8.2.5 Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;



8.2.6 Observar as normas de comportamento profissional e as técnicas de atendimento ao público, bem assim cumprir as normas internas do órgão;

8.2.7 Zelar pela preservação do patrimônio da PGE sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local do trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário, guardar sigilo de assunto pertinente ao serviço;

8.2.8 Operar, sempre que necessário e de forma adequada, os equipamentos de informática ou sistemas disponíveis para a execução dos serviços e executar serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico;

8.2.9 Organizar materiais de trabalho, como, por exemplo, guardar processos nos arquivos, conforme orientação dos servidores da Procuradoria;

8.2.10 Conhecer as atribuições do posto de trabalho, assim como a perfeita utilização dos equipamentos telefone, computador, etc) colocados à sua disposição para o serviço;

8.2.11 Levar a conhecimento do preposto, imediatamente, qualquer informação considerada importante;

8.3 Descrição das atividades do posto de recepcionista:

8.3.1 Seguir os procedimentos de movimentação de pessoas da instituição, recebendo, orientando e encaminhando o público visitante às dependências da Instituição, comunicando a quem o visitante deseje ver, antecipadamente, para, sendo autorizado, liberar o acesso do mesmo às dependências da Instituição;

8.3.2 Manter no posto a lista telefônica da cidade da prestação do serviço e a lista com os ramais das demais Unidades da PGE e Regionais;

8.3.3 Atender e efetuar ligações telefônicas;

8.3.4 Receber e transmitir mensagens;

8.3.5 Receber, anotar e transmitir recados;

8.3.6 Notificar a segurança sobre presenças estranhas;

8.3.7 Diligenciar no sentido de evitar todo e qualquer tipo de atividade comercial junto aos postos e imediações e de não permitir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados nas dependências da Instituição;

8.3.8 Não utilizar ou guardar nos postos objetos estranhos aos serviços, sejam bens de servidores, de empregados ou de terceiros;



8.3.9 Manter-se permanentemente ocupado, não devendo se afastar de suas atribuições, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados;

8.3.10 Manter tratamento cordial com os servidores da Instituição e com os empregados das empresas terceirizadas, preservando, contudo, durante o expediente e nas dependências das Unidades, o distanciamento necessário à boa execução do serviço, de modo a evitar relacionamentos pessoais que desabonem a imagem da Administração;

8.3.11 Zelar pela preservação do patrimônio colocado à sua disposição para execução dos serviços, mantendo a higiene, organização e aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;

8.3.12 Não utilizar equipamentos (aparelhos de som, televisores, “walkman”, celulares), jogos ou passatempos que possam prejudicar a atenção requerida ao serviço, mantendo posturas condizentes com o serviço, evitando comportamentos desleixados (gesticulações, falar em tom alto e desagradável, sentar-se de forma displicente, etc.);

8.3.13 Guardar sigilo dos assuntos pertinentes ao serviço;

8.3.14 Receber e encaminhar os documentos e correspondências da Instituição;

8.3.15 Realizar outras atividades de mesma natureza e grau de complexidade.

8.4 Orientações para desenvolvimento das atividades / Obrigações dos profissionais a serem alocados nos postos de trabalho para a execução das atividades de recepcionista:

8.4.1 Ter capacitação para a execução das atividades referidas no item 8.3;

8.4.2 Exercer suas funções com discrição;

8.4.3 Manter sob sigilo as informações a que tiver acesso;

8.4.5 Zelar pela conservação de equipamentos e local de trabalho;

8.4.6 Observar as instruções disciplinares do local de trabalho;

8.4.7 Observar prazo estipulado para execução de suas tarefas;

8.4.8 Ser pontual e assíduo;

8.4.9 Manter-se durante o horário de trabalho devidamente uniformizado, identificado e com boa apresentação pessoal;

8.4.10 Postura compatível às atividades que são desenvolvidas no âmbito do PGE;

8.4.11 Acatar as orientações do supervisor e do executor do contrato;



8.4.12 Primar pelo discreto, educado, eficiente, ético e imparcial tratamento a ser dispensado às pessoas do setor de trabalho e ao público em geral que se dirige à Instituição;

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

Além das obrigações previstas nas cláusulas contratuais, a contratada deverá:

9.1 Inspeccionar e coordenar os serviços realizados por seus empregados;

9.2 Fornecer aos empregados crachás de identificação contendo os dados pessoais do funcionário, fotografia e função.

9.3 Manter o registro de empregados de que trata o artigo 41 da Consolidação das Leis do Trabalho no local de prestação dos serviços, sendo esse dispensado apenas na hipótese de a contratada adotar o controle único e centralizado para registro de empregados e desde que os empregados portem cartão de identificação com o nome completo, número de inscrição no PIS/PASEP, horário de trabalho e cargo ou função, conforme determina a Portaria nº 41/2007, do Ministério do trabalho e Emprego.

9.4 Manter controle de ponto de forma eletrônica, no qual serão registrados os horários de entrada, saída e repouso.

9.5 Colocar à disposição da CONTRATANTE, diariamente, o número de funcionários constantes no item 5.1 e quando for o caso, o quantitativo necessário para cobertura de eventuais faltas.

9.6 Informar ao fiscal do contrato por escrito, com, no mínimo, 01 (um) dia útil de antecedência, qualquer alteração de caráter permanente no quadro de funcionários fixos (em virtude de demissão, realocação, etc.), devendo o documento apresentado informar o(s) nome(s) do(s) substituto(s), com função, RG e CPF, e respectivo(s) substituído(s), bem como data(s) de início/período(s) e horário(s).

9.7 No caso de férias, a relação informando os substitutos e substituídos nos moldes do item anterior deverá ser apresentada ao fiscal do contrato com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

9.8 Em quaisquer casos de afastamentos (faltas, licenças, etc.), a substituição, no posto de trabalho, deverá ser realizada em, no máximo, 02 (duas) horas, por outro empregado de igual qualificação e capacidade técnica, devendo a CONTRATADA apresentar, até o momento da



efetiva substituição (em não se tratando das hipóteses previstas nos itens 9.7 e 9.8), documento contendo os dados exigidos no item 9.7. Caso a devida substituição não seja realizada dentro do prazo especificado, o afastamento ensejará a realização de desconto na fatura do mês correspondente, com base nos custos apresentados pela CONTRATADA.

9.9 Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que prestarão os serviços, registrando legalmente suas funções profissionais em suas carteiras de trabalho.

9.10 Manter os empregados alocados na execução dos serviços contratados, em situação empregatícia regular e legal, perante a Justiça do Trabalho e Previdência Social;

9.10 Prover seus funcionários dos Equipamentos de Proteção Individual – EPIs, quando for o caso.

9.12 Registrar e controlar, com o fiscal do contrato, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como eventuais ocorrências.

9.13 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

9.14 Não divulgar e nem fornecer dados ou informações referentes aos serviços executados, sob as penas da lei, a não ser quando expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

9.15 Informar o nome, telefone e e-mail do responsável pela coordenação da execução do contrato na empresa, bem como e-mail para comunicação oficial.

9.16 Fornecer, no início da execução do contrato, relação dos setores da empresa que terão relação com a execução do contrato, informando as funções, nomes, telefones, e e-mails de contato.

9.16.1 As informações deverão ser mantidas atualizadas durante toda a execução do contrato.

9.17 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do contrato.

9.18. Instruir seus colaboradores a:

9.18.1 Zelar pela conservação dos bens disponibilizados pela Procuradoria-Geral do Estado para execução das atividades, bem como pelos materiais e locais de trabalho.

9.18.2 Cumprir normas e regulamentos internos da Procuradoria-Geral do Estado, relacionando-se com os servidores, funcionários e público em geral de forma respeitosa e educada.

9.18..3 Apresentar-se ao trabalho pontualmente, obedecendo às regras básicas de higiene.



9.19 A CONTRATANTE poderá recusar os serviços que não forem prestados de acordo com as exigências contratuais, devendo a CONTRATADA providenciar a imediata adequação, ou pelo remanejamento, ou pelo afastamento do empregado cujo desempenho não for compatível com as necessidades da CONTRATANTE.

9.20 A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1 Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 14.133/2021.

10.2 Disponibilizar instalações sanitárias.

11. DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATANTE E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

11.1 A empresa contratada será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, todavia a PGE-RS reserva-se ao direito de, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, designando, para tanto, um servidor para acompanhamento, que poderá entre outros:

11.1.1. Notificar a empresa contratada, por escrito, pela ocorrência de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para sua correção, conforme sua conveniência;

11.1.2 Solicitar ao representante da contratada a imediata retirada do local de trabalho, bem como a substituição de empregado da contratada que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área esteja obstruindo a realização do contrato, ou que esteja colocando em risco o patrimônio institucional ou material de uma ou de ambas as partes;

11.1.3. Examinar as Carteiras Profissionais dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;



12. FORNECIMENTO DE UNIFORMES E EQUIPAMENTOS

12.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de uniformes e EPI's (equipamentos de proteção individual), de acordo com as normas estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, a todos os prestadores de serviços que estiverem nos horários e locais de trabalho especificados.

12.2 Os uniformes completos para os postos de recepcionista deverão ser fornecidos nos quantitativos e frequência estabelecidos abaixo:

- a) Camisa manga longa, em tecido Grafil, Tricoline, Popelina, Gabardine ou Cedrofil; de cor lisa e sóbria - 2 unidades;
- b) Camisa manga curta, em tecido Grafil, Tricoline, Popelina, Gabardine ou Cedrofil; de cor lisa e sóbria - 2 unidades;
- c) Calça, em tecido Oxford ou similar, de cor lisa e escura - 2 unidades;
- d) Blazer, em tecido Oxford ou similar, de cor lisa e escura e na mesma cor da calça - 2 unidades;
- f) Meias, de algodão, na cor preta - 2 pares;
- g) Sapato fechado, na cor preta, em couro, couro sintético ou material similar (não emborrachado – à exceção do solado) - 2 pares;
- h) Agasalho abotoado à frente, em tricô ou algodão, na mesma cor da calça e do blazer - 1 unidade;
- i) Crachá de identificação – 1 unidade.

12.2.1 As quantidades informadas referem-se ao fornecimento inicial dos uniformes para utilização nas execuções dos serviços, permitindo a troca diária dos mesmos. A substituição completa do vestuário deve ocorrer a cada período de 12 (doze) meses ou anteriormente a este período quando houver desgaste anormal dos itens;

12.3 O primeiro conjunto de uniformes deverá ser entregue ao funcionário antes do início da prestação dos serviços;

12.4 Os uniformes deverão conter a identificação da empresa (nome e/ou logomarca) em local visível, pelo menos nas peças que compõem a parte superior do vestuário (impresso ou bordado);

12.5 A cor do uniforme, nos casos não estabelecidos, deverá ser discreta, evitando-se tonalidades fortes e berrantes.



12.6 Os uniformes deverão ser confortáveis, duráveis, ajustados ao corpo do usuário e confeccionados com materiais de alta qualidade;

12.7 Os tecidos deverão ser confeccionados de modo a oferecer boa mobilidade e elegância ao usuário, devendo ser resistentes;

12.8 Não será admitido o uso de uniformes rasgados, manchados, furados, sujos, etc..

12.9 A CONTRATADA deverá substituir o uniforme em caso de avarias ou danos, tais como: rasgar, furar, queimar, manchar, encardir, quebrar salto, soltar solados, etc..

12.10 Os uniformes indicados acima não poderão ser cobrados dos funcionários da CONTRATADA, a não ser que haja destruição intencional ou desvio de peça por culpa do empregado.

12.11. Os funcionários deverão estar sempre calçados, não sendo permitido o uso de sandálias ou chinelos.

12.12 Os funcionários deverão portar, continuamente e em local visível, crachá de identificação com fotografia, fornecido pela CONTRATADA, não sendo admitida a permanência nos postos de serviço de funcionários sem o crachá.

13. CENTRO DE CUSTOS

13.1 Centro de custos: 90149 (Procuradoria-Geral do Estado)