

**LIBERATO**

uma escolha, um caminho, um futuro

ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra de **Auxiliares de Escritório (CBO 4110-05)** para a Fundação Escola Técnica Liberato Salzano Vieira da Cunha, situada na cidade de Novo Hamburgo/RS, na modalidade emergencial.

2. JUSTIFICATIVA

Justifica-se a necessidade de contratação de postos de trabalho de serviços terceirizados para o desempenho das atividades de auxiliares de escritório na **Central de Atendimento**. A instituição atende diariamente aproximadamente **3.500 pessoas**, incluindo alunos, pais, professores, empregados e visitantes.

A presente contratação é necessária porque a Fundação Liberato não dispõe, em seu Plano de Carreira, Cargos e Salários, da função de Auxiliar de Escritório para atender às demandas da Central de Atendimento. Atualmente, há uma carência de mão de obra para a prestação das devidas funções, impactando na eficiência e qualidade do atendimento à comunidade escolar.

A segunda contratação emergencial é necessária em razão da licitação pública realizada através do Processo Administrativo nº 24/1956.0000867-7 está judicializado e o 1º Contrato Emergencial nº 25/79-5 está próximo a finalização.

3. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, QUANTIDADES POR POSTOS DE TRABALHO, NÚMERO DE COLABORADOR E CARGA HORÁRIA

O local de prestação dos serviços, número de postos de trabalho e carga horária semanal são os seguintes:

Função	Cidade	Postos de Trabalho	Número de Colaboradores	Horas/Sem
Auxiliar de Escritório	Novo Hamburgo	4	4	40
Auxiliar de Escritório - Líder - diurno	Novo Hamburgo	1	1	40
Auxiliar de	Novo	3	3	30

**LIBERATO**

uma escolha, um caminho, um futuro

Escritório	Hamburgo			
Auxiliar de Escritório - Líder - noturno	Novo Hamburgo	1	1	30

Os serviços poderão, eventualmente, ser prestados durante a realização da **Mostra Brasileira e Internacional de Ciência e Tecnologia – MOSTRATEC**, também localizada na cidade de Novo Hamburgo/RS.

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O horário de prestação dos serviços será de segunda a sexta-feira, exceto feriados municipais, estaduais e federais, compreendido entre as 7h15min às 22h, respeitada a carga horária máxima de cada posto, sendo definido de acordo com o funcionamento da instituição, conforme as necessidades da CONTRATANTE, e de acordo com a Legislação Trabalhista;

4.2 No período de férias escolares e ou dispensa das atividades educacionais do noturno o Posto de Trabalho no horário da noite poderá ser convocado a realizar as atividades nos horários dos Postos de Trabalho do dia;

4.3 Descrição dos Horários e Quantidades de Auxiliares de Escritório por Posto de Trabalho:

Guichê 1:

- **Funcionário 1 (Turno A):** 7h15 às 16h15 (Intervalo: 12h15 às 13h15) - **Jornada de 8h**
- **Funcionário 2 (Turno B):** 16h00 às 22h00 (Sem intervalo) – **Jornada de 6 horas**

Guichê 2:

- **Funcionário 3 (Turno C):** 7h15 às 13h15 (Sem intervalo) – **Jornada de 6 horas**
- **Funcionário 4 (Turno D):** 13h00 às 22h00 (Intervalo: 17h00 às 18h00) - **Jornada de 8h**

Guichê 3:

- **Funcionário 5 (Turno E):** 7h15 às 16h15 (Intervalo: 11h15 às 12h15) - **Jornada de 8h**
- **Funcionário 6 (Turno B):** 16h00 às 22h00 (Sem intervalo) – **Jornada de 6 horas**

Guichê 4:

- **Funcionário 7 (Turno F):** 7h30 às 16h30 (Intervalo: 13h15 às 14h15) - **Jornada de 8h**
- **Funcionário 8 (Turno B - Líder 2 Noturno):** 16h00 às 22h00 (Sem intervalo) – **Jornada de 6 horas**

Mesa da Líder:

**LIBERATO**

uma escolha, um caminho, um futuro

- **Funcionário 9 (Líder 1 Diurno):** 7h30 às 16h30 (Intervalo: 12h00 às 13h00) –
Jornada de 8 horas

4.4 Para melhor atender as necessidades dos serviços, a CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, interesse e conveniência, alterar o horário de prestação dos serviços, obedecidas às disposições da legislação trabalhista, ficando estabelecido que os serviços devam ser prestados no período compreendido das 7h15min às 22h, intercalando-se o intervalo para refeição e descanso de no mínimo 1 (uma) hora para a jornada de 40 horas semanais;

4.5 O controle e o acompanhamento da carga horária de prestação de serviços autorizada serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo exclusivamente a ela, suprir imediatamente as ocorrências de faltas, férias, licença médica, interrupção no cumprimento da carga horária ou de alguma solicitação, etc., independentemente dos motivos;

4.6 O Contratado deve implantar o plano de trabalho e nomear os **Líderes** dos grupos de colaboradores (Líder 1 Diurno e Líder 2 Noturno com o pagamento do adicional de liderança). Os Líderes farão a supervisão permanente dos serviços a serem executados no dia, organização da assiduidade do grupo e em paralelo exercer a função de Auxiliar de Escritório. Os Líderes devem fiscalizar e manter os serviços de forma a obter a satisfação do público de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, bem como distribuir as demandas de forma compatível com a perfeita execução dos serviços, inclusive sendo a pessoa responsável para manter o contato com o responsável do setor ou área, nas ações e relações pertinentes o andamento dos trabalhos e demais situações operacionais;

4.7 Quando houver necessidade de realização das atividades no sábado, o Contratado deve organizar a escala de trabalho com as terceirizadas mediante compensação de folgas durante o mês;

4.8 Quando houver a concessão de ponte nos dias que antecedem ou posteriores aos feriados legais para os servidores da instituição, não sendo considerado feriado municipal, estadual e federal, o Contratado deve organizar a escala de trabalho para a compensação neste dia durante o mês.

4.9 Mensalmente um representante da empresa contratada deve comparecer na sede da contratante para reunião sobre a prestação do serviço e a regularidade da execução do contrato. Eventualmente a contratante pode agendar a reunião de modo on-line.



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

4.10 Semanalmente o Fiscal do Contrato pela Contratada deve comparecer na instituição para fiscalizar a gestão dos serviços prestados e acompanhamento das demandas dos colaboradores.

4.11 A Contratante poderá solicitar a substituição imediata de qualquer profissional cuja conduta ou desempenho seja considerado inadequado às atividades desenvolvidas, cabendo o Contratado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas providenciar a substituição.

4.12 O Contratado deverá indicar preposto responsável pela execução contratual formalmente, que atuará como ponto focal para comunicação com o Contratante, devendo estar disponível durante todo o período de execução dos serviços.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os prestadores de serviços deverão apresentar-se vestidos de maneira condizente com o ambiente de trabalho, portando crachá de identificação, fornecido pela CONTRATADA, no qual obrigatoriamente deverá constar a razão social da CONTRATADA, nome completo do prestador de serviços, número de registro na empresa e respectivo horário de trabalho, devendo, ainda, observar eficiência no cumprimento das tarefas que lhe caibam, obedecendo a regulamentos específicos, utilizando a melhor técnica e procedendo com cortesia e agilidade para com terceiros.

6. TAREFAS BÁSICAS DE CADA POSTO

Auxiliar de Escritório (CBO 4110-05):

- Recepcionar pessoas, procurando identificá-las e averiguando suas pretensões.
- Prestar informações sobre a instituição.
- Marcar entrevistas e reuniões.
- Receber recados ou encaminhar pessoas aos setores procurados.
- Atender chamadas telefônicas, manipulando telefones internos e externos para prestar informações e anotar recados.
- Operar microcomputadores e sistemas informatizados.
- Receber e entregar documentos e correspondências.
- Digitalizar documentos.
- Processar sistemas de processos eletrônicos (PROAS e SIPs).



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

- Prestar informações sobre bolsas educacionais e situação acadêmica dos alunos.
- Repassar para o substituto o trabalho pendente de finalização.
- Realizar outras atividades de mesma natureza profissional e grau de complexidade, quando requerido pelo responsável do setor ou área.

7. COMPETÊNCIA PARA A FUNÇÃO

- 7.1 Demonstrar presteza;
- 7.2 Atenção;
- 7.3 Autocontrole;
- 7.4 Boa Vontade;
- 7.5 Discrição, sigilo e Ética;
- 7.6 Adequar o tom da voz;
- 7.7 Saber ouvir;
- 7.8 Objetividade;
- 7.9 Conhecer os aspectos legais da profissão;
- 7.10 Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) auxiliar de escritório ou quando autorizado pela chefia;
- 7.11 Apresentar-se devidamente uniformizado(a), identificado(a), barbeado e com unhas aparadas; e
- 7.12. Apresentar noção básica de operação em micro computador e informática.

8. EXIGÊNCIA PARA O CARGO

- 8.1 Segundo Grau Completo;
- 8.2 Possuir curso básico na qualificação na área, tipo auxiliar de escritório, rotinas administrativas, recepção, atendimento ao público, entre outros.
- 8.3 Curso de informática básica com conhecimento de word e Excel.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 9.1 Apresentar, antes do início das atividades, relação do pessoal a ser alocado nos respectivos serviços, com dados pessoais de identificação rigorosamente atualizada, e mantê-los identificados com crachás para controle de sua permanência nas dependências do local da prestação dos serviços;



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

9.1.2 Apresentar, antes do início das atividades, cópia de todos os documentos admissionais, inclusive o ASO.

9.2 Fornecer aos seus empregados alocados na prestação dos serviços o comprovante de pagamento salarial, o qual deverá conter a identificação da empresa, a discriminação detalhada das importâncias pagas e descontadas, os recolhimentos fundiários, além dos demais elementos indicados na legislação trabalhista e na norma coletiva da categoria profissional;

9.3 Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados durante a execução dos serviços, sendo de sua exclusiva responsabilidade;

9.4 A comunicação entre as partes dar-se-á por meio do Fiscal do Contrato indicado pelo Contratado, via telefone e correio eletrônico ficando designado como representante da CONTRATANTE o responsável pela Seção de Gestão de Contratos;

9.5 Efetuar o pagamento dos salários, encargos sociais e trabalhistas de seus empregados nas datas determinadas pela legislação em vigor;

9.6 Entregar aos empregados os vale-refeição e os vales-transportes, antes do 1º dia útil do mês em que os mesmos serão utilizados, e em número suficiente para todos os dias em que há previsão de prestação de serviços;

9.7 A concessão do vale-refeição estará de acordo com o estipulado em dissídio, convenção ou acordo coletivo da categoria;

9.8 Permitir à CONTRATANTE a fiscalização, a vistoria dos serviços e o livre acesso às informações relativas a obrigações contratuais, trabalhistas e previdenciárias;

9.9 Manter o registro de seus empregados devidamente atualizados e efetuar o controle da jornada de trabalho no respectivo local de prestação dos serviços, controle realizado através do ponto biométrico;

9.10 Fornecer lista com número do documento de identidade de seus empregados alocados para prestação dos serviços objeto deste contrato, juntamente com cópia do contrato de trabalho de cada um dos empregados, bem como do respectivo registro do contrato de trabalho no livro de registros na CTPS;

9.11 Prestar os serviços discriminados, nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE, utilizando-se da melhor técnica para sua execução;

9.12 Destacar empregados para execução dos serviços de forma criteriosa para que estes não sofram qualquer solução de continuidade ou redução de qualidade e quantidade, e providenciar a substituição de qualquer empregado julgado inconveniente ou que se mostre inapto às tarefas inerentes à execução contratual;

9.13 Fazer-se representar no local da prestação dos serviços por Fiscal do Contrato designado mediante ofício, com a atribuição de atualizar e manter sob sua guarda e



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

responsabilidade os registros dos empregados, coordenando e fiscalizando a execução dos serviços e o cumprimento das normas disciplinares, de segurança e legislação pertinentes;

9.14 Suprir as faltas eventualmente ocorridas no prazo de 02 (duas) horas, a contar da comunicação do Lider, representante da CONTRATADA;

9.15 Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórias à disciplina do Serviço Público;

9.16 Os períodos de férias dos empregados da CONTRATADA, alocados neste contrato, deverão ser informados e ajustados com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do início do gozo;

9.17 As faltas, férias e demais afastamentos dos empregados da CONTRATADA devem ser supridos por pessoa com a mesma habilitação/qualificação, categoria profissional e exigências para o respectivo posto;

9.18 Por interesse do Contratante, a concessão das férias dos colaboradores deverá ser gozada no período das férias escolares, não havendo a necessidade de substituição na função em razão do baixo fluxo de pessoas na Central de Atendimento, onde acarretará a supressão do valor contratual, na proporção das horas faltantes;

9.19 O atestado médico oferecido pelo empregado deve ser aceito pela CONTRATADA, porquanto estará sempre presente no procedimento do médico que o forneceu a presunção de lisura e perícia técnica, conforme preceitua o Parecer do Conselho Federal de Medicina nº 10/1990;

9.20 Manter o registro da frequência do pessoal em serviço relógios de ponto eletrônico específicos para este com leitura biométrica, responsabilizando-se pela manutenção dos mesmos e pela sua imediata substituição em caso de pane ou mau funcionamento. Este equipamento deve possuir a capacidade de emitir os relatórios necessários ao controle da efetividade para fins do faturamento mensal do serviço prestado à CONTRATANTE;

9.21 Apresentar todos os documentos mensais relativos às obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas previstos no contrato ao Setor de Gestão de Contratos, por cópia em meio digital e arquivos separados por colaborador, inclusive os documentos dos colaboradores substitutos nas faltas. Poderá também, a critério da CONTRATANTE, ser solicitada a entrega dos documentos originais ou cópias autenticadas;

9.22 Observar as Convenções Coletivas de Trabalho da respectiva categoria com abrangência de Novo Hamburgo; e

9.23 Os uniformes de trabalho, exclusivos para a categoria, serão compostos de 02 tipos,



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

inverno e verão. É obrigatório a entrega de 02 conjuntos de uniformes para cada colaborador referente a cada estação.

10. FORNECIMENTO DE UNIFORMES

10.1 A partir do 5º (quinto) dia contado do início da vigência do Contrato, os prestadores de serviços relacionados deverão apresentar-se uniformizados de acordo com as composições descritas neste instrumento, devendo, ainda, utilizarem calçados compatíveis com os respectivos uniformes;

10.2 Todas as peças do vestuário deverão ter excelente acabamento;

10.3 Não poderá ser fornecido uniforme usado, e a CONTRATADA deverá substituir os uniformes em mal estado, independente da periodicidade ou sempre que a CONTRATANTE solicitar;

10.4 A reposição de peças dos uniformes será conforme a necessidade;

10.5 A renovação completa dos uniformes será, no mínimo, a cada 02 (dois) anos. Entretanto, poderá a CONTRATANTE solicitar a renovação desses sempre que os padrões de qualidade e cores dos tecidos indicarem tal necessidade; e

10.6 A CONTRATADA deverá orientar os prestadores de serviços quanto à manutenção e limpeza dos uniformes, de acordo com as recomendações do fabricante dos tecidos utilizados.

11. COMPOSIÇÃO DOS UNIFORMES

11.1 Uniformes femininos:

a) verão: 02 (dois) jogos compostos por: 01 (uma) saia ou calça alfaiataria em tom escuro (azul marinho ou preto) e 01 (uma) blusa manga curta em tom claro (bege ou branco);

b) inverno: 02 (dois) jogos compostos por: 01 (uma) calça tom escuro (azul marinho ou preto) tipo alfaiataria, 01 (uma) blusa manga longa em tom claro (bege ou branco), 01 (um) suéter de lã em tom claro (bege ou branco) e 01 (um) blazer em tom escuro (azul marinho ou preto); 01 (um) casaco quente na cor escura (azul ou preto).

c) Dois pares de sapatos pretos; e

d) Meia na cor preta – 2 (dois) pares.

11.2 Uniformes Masculinos:

a) verão: 02 (dois) jogos compostos cada um por: 01 (uma) calça em tom escuro (azul marinho ou preto), 01 (uma) camisa manga curta em tom claro (bege ou branco), 01 (um) blazer em tom escuro (azul marinho ou preto).

b) inverno: 02 (dois) jogos compostos cada um por: 01 (uma) calça em tom escuro (azul marinho ou preto), 01 (uma) camisa manga longa em tom claro (bege ou branco), 01 (um)

**LIBERATO**

uma escolha, um caminho, um futuro

suéter de lã, e 01 (um) blazer em tom escuro (azul marinho ou preto) e 01 (um) casaco quente na cor escura (azul ou preto).

c) Dois pares de sapatos pretos; e

d) Meia na cor preta – 2 (dois) pares.

12. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A pontuação atribuída aos itens indicados no formulário de avaliação do nível de serviços prestados deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL DE NÍVEL DE SERVIÇOS

COMPETÊNCIA:

ITEM AVALIADO	PONTUACAO	FATOR DE DESCONTO	TOTAL
PONTUALIDADE			
PRODUTIVIDADE			
EXECUÇÃO DAS ROTINAS			
FISCALIZAÇÃO			
CUMPRIMENTO DE PRAZOS			
FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO			
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS			

**LIBERATO**

uma escolha, um caminho, um futuro

TOTAL			
OBSERVAÇÕES:			

- I. Deverá ser atribuído 01(um) ponto ao item avaliado como “CONFORME”;
- II. Deverá ser atribuído 0,5 (meio) ponto ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;
- III. Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;
- IV. A nota final, entre 0 (zero) e 10 (dez), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

13. PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA (TABELA):

PONTUAÇÃO OBTIDA FATOR DE DESCONTO DA FATURA FATOR DE EDSCONTO DA FATURA

13.1 - Percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL > 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL \geq 7 e < 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL \geq 6 e < 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL \geq 5 e < 6 pontos	4,50%
NOTA FINAL \geq 4 e < 5 pontos	6,00%
NOTA FINAL < 4 pontos	7,50%

14. DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

14.1 A Contratada deverá cumprir a Instrução Normativa CAGE 03/2023, diretrizes para



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

gestão e fiscalização dos contratos administrativos e fornecimento de bens no âmbito da Administração Pública Estadual.

14.2 Sempre que um funcionário novo for encaminhado para execução de serviços, deverá portar CARTA DE APRESENTAÇÃO, a ser entregue ao representante da Contratante a qual deve ser emitida em papel timbrado da empresa, contendo o nome completo do funcionário, Nº Cédula de Identidade, dias da semana e horários que serão executados as atividades e o nome do(a) funcionário(a) que substituirá no caso de faltas, licenças ou férias, juntamente com todos os documentos admissionais. Na ocorrência de desligamento funcional, deverá ser apresentado a Rescisão Contratual com a comprovação de quitação. Na ocorrência de transferência de tomador de serviços deverá ser enviado Carta de Transferência como aceite do colaborador;

14.3 As funções a serem exercidas não incidem qualquer grau de insalubridade.

FIM