



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
RECEPCIONISTA, TELEFONISTA E PORTEIRO - PD 28103/2022**

**OBJETO**

Contratação de prestação de serviço continuado (sessão de mão de obra). A contratação de Recepcionistas, Telefonistas e Porteiro, terão a carga horária prevista de 30 e/ou 40 horas semanais, com os serviços prestados nas secretarias do município do Rio Grande.

**JUSTIFICATIVA**

A finalidade da contratação é prover serviços especializados especificados neste termo de referência, tendo como causa específica a falta desses cargos no quadro de servidores da PMRG.

**DO FUNDAMENTO LEGAL**

O fundamento legal encontra-se na Lei 8.666/93 e suas alterações.

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS de Recepcionista - CBO 422105**

Atendimento ao Público Interno e Externo:

O atendimento ao público externo consiste em cadastrar o visitante ou apenas identificá-lo, se já for cadastrado, encaminhando-o ao setor desejado mediante a entrega de crachá de identificação. Incumbirá à Recepcionista efetuar o recolhimento do crachá ao término da visita;

O cadastro consiste em preencher banco de dados digitando as informações ali solicitadas, como nome completo, data de nascimento, filiação, número de documento de identidade com fotografia, reconhecido em todo o território nacional - RG, etc;

Identificar o visitante já cadastrado consiste em verificar, no banco de dados, a existência do nome, número de identidade ou outra informação passível de identificar a fim de que o ingresso nas dependências do Órgão possa ser permitido;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Uma vez cadastrado ou identificado, o visitante deverá ser consultado sobre o local a ser visitado, oportunidade em que receberá um crachá que irá permiti-lo adentrar somente ao recinto em que terá acesso.

Aos deficientes visuais é permitida a entrada no prédio com o cão-guia mediante a apresentação da carteira de vacinação do cão, devidamente atualizada;

Dar apoio ao Setor de Protocolo e Setor de Almoxarifado na distribuição interna dos documentos e/ou materiais.

**Atendimento Telefônico:**

O aparelho telefônico da recepção deverá ser utilizado exclusivamente para o atendimento de pedidos de informação formulados pelo público interno ou externo.

**ATRIBUIÇÕES DAS RECEPCIONISTAS:**

Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, atenção e presteza;

Cumprir o horário que lhe tenha sido determinado, não se ausentando do posto de trabalho até que ocorra a substituição de turno, de modo a garantir a eficiência do atendimento;

Manter o local de trabalho adequadamente organizado, sem empilhamento de papéis, bolsas, excesso de canetas, papéis de avisos colados, pastas desnecessárias, livros pessoais, copos de água, café etc.;

**Descrição serviços de telefonista – CBO 422205:**

Atendimento ao público interno e externo:

Executar com prontidão e respeito às ligações telefônicas em horário e escalonamento que lhe for determinado, dando preferência às ligações de serviços e não às ligações de uso pessoal.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Apresentar-se para o trabalho devidamente uniformizado (a), e com a devida identificação (crachá fornecido pela contratada, com fotografia recente, que deve ser portado em lugar visível).

Permanecer em seu posto de serviço, só se retirando quando substituído por servidor da contratante ou terceirizado devidamente autorizado para realização de tal serviço.

Responsabilizar-se pelos equipamentos utilizados para realização dos serviços e zelar pela conservação dos equipamentos e linhas telefônicas, informando sempre à contratante todo e qualquer defeito que porventura venha a surgir, bem como as necessidades do setor.

Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, procurando, quando solicitado, atender ao público e aos servidores da contratante com atenção e presteza.

Por ocasião das ligações telefônicas, recebidas ou transmitidas, oferecer obrigatoriamente, tratamento cordial, de forma respeitável, sem distinção de interlocutor.

Não intercalar ligações enquanto o ramal estiver ocupado. Aguardar passar as ligações quando o ramal permitir.

Manter sigilo das informações obtidas em razão da atividade desempenhada ao iniciar suas atividades, verificar se há alguma orientação especial de restrições de acesso ou orientações devido eventos naquele dia especificamente.

Cumprir as normas para acesso ao prédio, assim como a perfeita utilização dos equipamentos (telefone, equipamentos de informática etc.) colocados à sua disposição, para execução dos serviços;

Evitar tratar de assuntos particulares ou que não tenha afinidade com o serviço desempenhado, a fim de evitar o comprometimento e interrupções desnecessárias no atendimento;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Não abandonar sua posição de atendimento, a não ser em caso de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rápido possível ao superintendente da Secretaria, aguardando a devida substituição;

Não abordar autoridades ou funcionários de outras áreas, para tratar de assuntos particulares;

Em caso de dificuldade para o desempenho de suas atividades, buscar a orientação junto ao superintendente da Secretaria e ao Gestor do Contrato, repassando-lhe o problema;

**Descrição serviços de Porteiro - CBO 5174**

A função do porteiro não é apenas abrir e fechar portões e portas. O profissional da portaria deve saber orientar e tomar decisões diante de inúmeras situações, por isso, essa função exige pessoas responsáveis e bem preparadas.

**Funções e atribuições:**

Atender com educação;

Ser paciente com os funcionários e contribuintes;

Receber a correspondência;

Atender a todos os visitantes com educação;

Atender aos prestadores de serviço e encaminhá-los ao gerente setorial ou superintendente administrativo;

Não deixar a portaria vazia, quando for ao banheiro, avisar a outro funcionário que tenha habilidade para ficar em seu lugar;

Permitir a entrada de visitantes somente depois da autorização administrativa, lembrando que todos devem ser anunciados no momento da chegada;

Não permitir a entrada de estranhos sem a devida identificação;

Manter a portaria limpa e organizada;

Proibir a entrada de pessoas que queiram ficar no recinto sem nenhum propósito;

Ficar atento aos monitores do circuito fechado de tv. Qualquer irregularidade deve ser comunicada a guarda municipal;

Anotar numa agenda ou num caderno, o horário de entrada e saída de prestadores de serviço e visitantes;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Não abrir o portão para carro de estranhos, se for o caso:

Não falar palavras de baixo calão;

Manter a barba e o cabelo cortados;

Cuidar bem do uniforme, que deve estar sempre limpo e passado;

Todos os profissionais devem trabalhar em conjunto a fim de promover conforto e segurança para seus principais clientes, os funcionários.

A maior parte das invasões a prédios se dá pela portaria de pedestres, por falta de procedimentos corretos de segurança dos porteiros, por isso, o treinamento adequado é fundamental e deve ser procedido pela contratada.

**DO QUANTITATIVO DE PESSOAL E LOCAL DE EXECUÇÃO:**

O quantitativo de postos necessários para a execução dos serviços de recepcionista, telefonista e porteiro encontra-se no Anexo I parte integrante deste Termo de Referência.

As Recepcionistas, Telefonistas e Porteiro cumprirão jornada de 30(trinta) e/ou 40(quarenta) horas semanais, distribuídas durante o horário de funcionamento das secretarias, compreendido entre 7:30h e 18:30h, respeitando o intervalo de descanso, em conformidade com a legislação trabalhista vigente e Convenção Coletiva de Trabalho.

**QUALIFICAÇÃO DO PESSOAL:**

A mão-de-obra a ser aplicada ao contrato deve comprovar o atendimento aos requisitos descritos a seguir, em conformidade com a classificação Brasileira de Ocupações editada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, CBO 4221-05 Recepcionistas, CBO 422205 Telefonista e CBO 5174 Porteiro.

Formação de nível médio (2º grau) ;

Possuir cursos básicos de qualificação na área, incluindo de informática.

Capacidade de comunicar-se com fluência, desenvoltura e cordialidade.

Disponibilidade de cumprimento do horário estabelecido.

O atendimento ao público será realizado em estrita observância aos métodos, práticas e meios estipulados pela Administração, considerando falta grave o descumprimento de tais orientações.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

**OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

Dar início à execução do serviço contratado em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato;

Instruir seus empregados a cumprir todas as orientações para Atendimento ao Público, repassadas pela Administração;

Efetuar a substituição dos empregados sempre que constatadas falhas ou problemas que possam comprometer a perfeita execução do objeto, comunicando ao Fiscal do Contrato, com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

Manter permanentemente o quantitativo de pessoal contratado, observada as qualificações exigidas neste Termo.

Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade o pessoal necessário à perfeita execução do objeto; fica a critério do Fiscal do Contrato uma prévia entrevista com o(s) funcionário(s);

Apresentar a relação do pessoal indicado antes de dar início às atividades, acompanhada dos documentos comprobatórios de escolaridade, curso de formação em conformidade com o requerido neste termo de referência;

A substituição de qualquer funcionário deverá ser comunicada previamente ao Fiscal do Contrato. Antes da alocação no(s) posto(s) de serviço será necessária prévia aprovação do mesmo;

Apresentar ao Fiscal do Contrato, após o início da prestação dos serviços, ficha de identificação do pessoal, com foto digitalizada;

Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE para fins de acompanhamento da execução do Contrato;

Orientar o pessoal quanto aos requisitos para preservar e guardar o patrimônio do CONTRATANTE;

Cumprir as exigências contratuais quanto à execução dos serviços, horários de turnos, bem como proceder à imediata correção das deficiências alinhadas pelo Fiscal do Contrato;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Prestar esclarecimentos, sempre que solicitado, sobre quaisquer aspectos disponibilizando a documentação comprobatória quando requerida.

Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade, registrando a devida ocorrência e informando, concomitantemente, todos os dados, circunstâncias e demais elementos julgados necessários ao esclarecimento e solução do problema;

Realizar fiscalização periódica para verificar a postura, o atendimento e a apresentação do pessoal;

A empresa deve identificar seu pessoal em conformidade com o disposto no respectivo Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho.

Exercer ações de controle de maneira a assegurar que o pessoal alocado no município, inclusive eventuais reservas, mantenha conduta adequada e se apresentando de forma condizente com o ambiente de trabalho;

Providenciar a pronta substituição de pessoal, no caso de faltas, comparecimento sem uniforme e/ou desprovidos de identificação, no prazo máximo de 01 (uma) hora, respeitado o horário a ser cumprido;

Substituir qualquer funcionário, sempre que seus serviços e/ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou prejudiciais ao CONTRATANTE, vedado o retorno da mesma às dependências do município, ainda que se trate de cobertura de licenças, dispensas, suspensão, férias ou eventos assemelhados;

Não permitir que o pessoal alocado ao município se afaste do posto para desempenhar qualquer outra atividade, diferente daquelas estabelecidas pela Administração no presente termo;

Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal até as dependências do CONTRATANTE, e vice-versa, por meios próprios, em caso de paralisação dos transportes coletivos;

Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, por escrito, da CONTRATADA;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

Entregar, ao Fiscal do Contrato, juntamente com a fatura mensal, cópia autenticada dos comprovantes das Guias de Recolhimento do INSS, FGTS com a relação de empregados alocados para a prestação do serviço, bem como o comprovante do pagamento de todos os encargos trabalhistas, como vale-transporte, vale-refeição, contracheque (incluindo o adicional de periculosidade), gratificação natalina, férias, entre outros. Informar nome completo, matrícula, data da entrega, a quantidade e o valor dos vales, o mês de competência, contendo a assinatura do empregado atestando o recebimento dos mesmos, correspondentes ao mês da última competência vencida compatível com o efetivo declarado. Se esta documentação não for apresentada, não será atestada a fatura;

**Dos comprovantes do cumprimento das obrigações trabalhistas**

Para acompanhamento do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, a contratada se obriga a apresentar ao setor administrativo da smga, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao mês da execução do serviço, os comprovantes de pagamentos/recolhimentos e também os documentos elencados no TAC conforme a tabela abaixo:

	<b>Documentos</b>
1	Certidão negativa de contribuição previdenciária
2	Certidão negativa fazenda federal
3	Certidão negativa estadual
4	Certidão negativa débitos municipais
5	Certidão de regularidade do FGTS
6	Guia de recolhimento – FGTS
7	Guia de recolhimento – GPS <b>E-Social - DECLARAÇÃO COMPLETA - DCTFWeb</b>
8	Previdência social – GFIP autenticada
9	Comprovante de pagamento de rescisões/férias (se tiver)





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

10	Comprovante de vale-transporte
11	Comprovante de vale-alimentação
12	Folha de pagamento
13	Cópia dos os contracheques dos funcionários assinados
14	Cópia do ponto de todos os funcionários, assinados pelos responsáveis do posto.
15	Cópia da carteira de identidade e carteira de trabalho dos funcionários admitidos
16	Cópia dos exames admissionais

Observação: a empresa será responsável pelo recolhimento de toda esta documentação dos seus funcionários e esta documentação deve vir com o logotipo da empresa e assinada pelo responsável.

**Do prazo de execução dos serviços:**

O serviço oriundo deste termo deverá iniciar-se a partir da ordem de início do serviço dada pela SMGAL.

**Do preposto:**

A contratada deverá manter preposto aceito pela SMGAL, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº de CPF e de documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela SMGAL, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, tão logo seja firmado o contrato, para assinar, juntamente com o servidor público designado para esse fim, o termo de abertura do livro de ocorrências, destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato, relativos a sua competência.

**Dos uniformes e apresentação do profissional:**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

O profissional que realizará os serviços deverá manter-se devidamente uniformizado. Será de responsabilidade da contratada o fornecimento do uniforme. Todas as peças do uniforme deverão ser distribuídas, em perfeitas condições de uso.

**A contratada não poderá repassar/descontar os custos do uniforme ao empregado.**

A contratada deverá efetuar de uma só vez, dentro do mês da prestação dos serviços, a entrega aos seus empregados, dos benefícios de ticket alimentação e/ou refeição, assim como os vales-transportes. Essa distribuição não poderá ter intervalo entre uma distribuição e outra, ou seja, a disponibilidade deverá ocorrer no máximo no dia em que termina os benefícios distribuídos no mês anterior.

Todos os custos para o fornecimento dos uniformes, transporte, na qualidade e quantidades necessárias à prestação dos serviços, bem como para suas reposições, compõem o valor mensal acordado com a contratada.

Orientar e prover treinamento ao pessoal da contratada sobre as regras e procedimentos de atendimento ao público, no âmbito do serviço municipal;

Providenciar e supervisionar o treinamento da mão-de-obra utilizada no contrato quanto à Operação do Sistema de Recepção;

Acompanhar a utilização dos equipamentos colocados à disposição da empresa para a execução dos serviços, tais como: telefone, equipamentos de informática etc.;

Manter regimento atualizadas os descritivos de lotações dos membros e servidores, dos setores integrantes da estrutura organizacional do Município, endereços, telefones, ramais e outras informações relevantes para a perfeita consecução do objeto.

Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previsto neste documento, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço, necessidade do funcionário de ausentar-se do serviço e demissão de empregados, efetuando a reposição de mão-de-obra em caráter imediato, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

ou dobra pelo funcionário que aguarda sua rendição. Sendo de exclusiva responsabilidade da empresa, as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

Responsabilizar-se pelos danos causados ao patrimônio do município e de terceiros, por culpa, dolo, negligência ou imprudência do seu pessoal, ficando obrigado a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, o CONTRATANTE poderá descontar a importância da fatura do mês, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas e demais cominações legais;

Manter sigilo das informações da área de segurança obtidas em razão da atividade exercida;

A contratada será responsável pelo fornecimento de uniformes completos aos seus empregados. Estes deverão iniciar as atividades recebendo 02 (dois) conjuntos completos;

Os uniformes deverão ser entregues aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser enviada ao Fiscal do Contrato.

#### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no contrato;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada.

Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas

Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

#### **DA FISCALIZAÇÃO:**

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela Superintendente Administrativa da SMGAL e todos os Gerentes administrativos das Secretarias envolvidas no contrato, não excluindo nem reduzindo a responsabilidade técnica da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ainda que resultantes de imperfeições da forma de trabalho ou danos causados por seus empregados ou prepostos;

#### **VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O prazo de contratação será de doze (12) meses prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos a critério da administração, observado o limite de 60 (sessenta) meses.

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Qualquer atraso ocorrido por parte da empresa na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E LICITAÇÕES**

O atraso no pagamento decorrente das circunstâncias descritas no item anterior, não exime a empresa de promover o pagamento dos funcionários nas datas regulamentares.

Rio Grande, 28 de junho de 2022.

**DEIVID MORAES MENDES**  
**Secretário da SMGAL**