



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Gabinete de Compras e Licitações Públicas**



## **Anexo I**

### **PROJETO BÁSICO/ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS**

**1. OBJETO DO CONTRATO:** Contratação dos serviços de telefonista para o Município do Rio Grande, para atuar na Central Telefônica situada no Prédio da Rua General Neto nº 34.

#### **2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTA:**

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

b) 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).

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

d) 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.

e) 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.

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

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

h) Efetuar e registrar as ligações solicitadas conforme orientações recebidas da CONTRATANTE, fornecendo, sempre que por essa solicitado, o (s) registro(s) de controle das ligações telefônicas efetuadas, durante o tempo de trabalho correspondente.



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**Gabinete de Compras e Licitações Públicas**



i) Estar presente ao local de trabalho, no horário determinado, comunicando à CONTRATANTE sempre que necessitar ausentar-se, por qualquer motivo.

j) Não fumar ou lanchar no recinto da Central Telefônica.

l) Não fornecer informações pessoais de Membros ou Servidores a outrem, salvo mediante autorização.

m) Manter em lugar acessível a lista de telefones contendo os ramais de toda Prefeitura, bem como os telefones de utilidade pública e outros que se fizerem necessários, para eventual necessidade de utilização.

**Para execução dos serviços serão necessários 02 (dois) profissionais Telefonistas, com a seguinte escolaridade: Ensino Médio completo (antigo 2º grau) e ter conhecimento de informática e digitação, a fim de operar o sistema disponível.**

### **3. DOS UNIFORMES:**

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de uniformes completos aos seus empregados, sendo 02 (dois) conjuntos completos para cada empregado ao início da execução do contrato e a cada 6 (seis) meses de sua vigência; e qualquer parte do uniforme que não esteja atendendo as condições mínimas de apresentação exigidas, deverá ser substituída, a qualquer tempo, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após comunicação escrita da Contratante.

Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo (relação nominal, impreterivelmente assinada e datada por cada profissional), cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada para o responsável de acompanhamento do Contrato.

### **4. DA CARGA HORÁRIA:**

O serviço de telefonista deverá ser prestado no horário compreendido entre 07:30 e 18:30 horas, em jornada de 06 (seis) horas dentro do limite semanal de 30 (trinta) horas.