

**ANEXO IV**  
**MEMORIAL DESCRITIVO**  
**DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDENTE:**

**1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

**1.1. Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada, com quadro de funcionários próprios, para contratação de empresa para execução de SERVIÇOS DE ATENDIMENTO GERAL E TELEFONISTA para atender as necessidades da SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMS), conforme descrição abaixo:**

**Item 1) Telefonista – 02 pontos**

**1 01 ponto de atendimento para atuar na Central Telefônica de atendimento dos chamados de urgência e emergência das unidades de resgate do município;**

**PERÍODO:** Atender 24 horas ininterruptas, durante sete dias na semana, para atender 01 (uma) central telefônica, obedecendo a carga horária da categoria;

**SÍNTESE DOS DEVERES:** Operar em mesas de ligação telefônica, nas dependências indicadas pela SMS, atendendo aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), prestando orientações ao público, recebendo-os e encaminhando ao setor competente para providências, efetuar as ligações pedidas; receber e transmitir mensagens; atender as chamadas internas e externas; receber chamadas urgentes para atendimento em ambulâncias, registrando sua origem, hora em que foi registrado e demais dados de controle; prestar informações relacionadas com a repartição; executar serviços de expedição e orientação ao público; pequenos serviços de digitação; receber e informar o público aos órgãos competentes, orientar e informar o público, bem como solucionar pequenos problemas sobre assuntos de sua alçada; orientar, receber e encaminhar as sugestões e reclamações das pessoas que atender; anotar e transmitir recados; executar tarefas afins.

**a) 01 ponto de atendimento para atuar na OUVIDORIA Municipal**

**PERÍODO:** Atender 12 horas ininterruptas, durante cinco dias na semana, para atender 01 (uma) central telefônica, obedecendo a carga horária da categoria;

**b) SÍNTESE DOS DEVERES:** Operar em mesas de ligação telefônica, nas dependências indicadas pela SMS, atendendo aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), prestando orientações ao público, recebendo-os e encaminhando ao setor competente para providências, efetuar as ligações pedidas; receber e transmitir mensagens; atender as chamadas internas e externas; receber chamadas da ouvidoria registrando sua origem, hora em que foi registrado e demais dados de controle; prestar informações relacionadas a ouvidoria; executar serviços de informação e orientação ao público sobre os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde; orientar, receber e encaminhar as sugestões e reclamações das pessoas que atender; anotar e transmitir recados; executar tarefas afins.

**REQUISITOS PARA PREENCHIMENTOS DO CARGO:** Idade mínima de 18 anos, escolaridade mínima ensino médio completo, noções de informática e digitação.

**RECRUTAMENTO:** Na forma da Lei.

**Item 2) Serviços Gerais/Recepcionista para atuar na Central de Regulação de Consultas e Exames (CEREG), Central de Informações e ouvidoria instalada no município: 21 pontos**

**PERÍODO:** Atender durante cinco dias na semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados), cobrindo o horário integral de funcionamento da CEREG (nos horários conforme tabela abaixo), obedecendo a carga horária máxima da categoria, para atender 21 (vinte e um) pontos de atendimento, simultaneos;

**SÍNTESE DOS DEVERES:** Receber, encaminhar e orientar o público referente ao setor onde encontra-se, efetuar e receber ligações telefônicas, atendendo aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), executar serviços de digitação, operar sistemas informatizados, armazenar e arquivar documentos, abertura de protocolos, recebendo-os e encaminhando ao setor competente para providências, e processos inerentes ao atendimento entre as atribuições pertinentes a função, controlar e realizar agendamentos, executar tarefas afins.

**REQUISITOS PARA PREENCHIMENTOS DO CARGO:** Idade mínima de 18 anos, escolaridade mínima ensino médio completo, noções de informática e digitação.

**RECRUTAMENTO:** Na forma da Lei.

**TABELA DE ORIENTAÇÃO DE LOCAIS E CARGA HORARIA**

Local	Pontos	Cargos	Carga/horária	Dias de prestação de serviço	Valor mês
Ouvidoria	1	Telefonista	12hs/dia	Seg à sexta	R\$ 0,00
	3	Recepcionista	08hs/dia	Seg à sexta	R\$ 0,00
CEREG	10	Recepcionista	10hs/dia	Seg à sexta	R\$0,00
0800 SMU	1	Telefonista	24hs/dia	Seg à sexta	R\$0,00
Ala B/Central de Informações	8	Recepcionista	10 hs/dia	Seg à sexta	R\$ 0,00
Total Mes					R\$ 0,00
Total ano					R\$0,00

### 1.3 Atestado de Visita

As empresas deverão apresentar o atestado de visita aos pontos de atendimento com assinatura do responsável pelo Setor, a ser entregue junto com a proposta. As visitas podem ocorrer até 24 horas antes da abertura das propostas, as visitas poderão ser realizadas até 24 horas, antes da abertura das proposta e que as visitas devem ser agendadas com antecedência pelo número 53-32313246 com o Sr. Jorge Moreira - diretor Administrativo.

**CONTATOS:** Jorge, Luis André, Jozi Quaresma (3035-8488) – Setor Financeiro - SMS

### OBSERVAÇÃO:

1) A EMPRESA DEVERÁ:

- a) Responsabilizar-se pela execução dos serviços, acima citados, e pela fiel observância das especificações técnicas;
- b) Deverá prestar assistência necessária, bem como pronto atendimento em corrigir quaisquer incorreções que sejam constatadas pela SMS;
- c) Responsabilizar-se tecnicamente pelo trabalho realizado na forma da legislação em vigor;
- d) Fornecer relatórios mensais, e sempre que solicitado pela SMS, de todas os chamados das urgências e emergências;
- e) Fornecer mensalmente relatórios mensais, referentes a quitação dos encargos trabalhistas e sociais;
- f) A empresa deverá disponibilizar um responsável técnico e um preposto, que efetue visitas semanais aos pontos de trabalho e que responda pelo quadro funcional disponibilizado, sob pena de rescisão contratual.
- g) Caberá a contratada a reposição, num prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos funcionários que por ventura sejam afastados do serviço por iniciativa do funcionário ou da empresa.
- h) Caberá a empresa disponibilizar uniformes padronizados aos seus funcionários;
- i) Toda substituição de funcionários deverá ser imediatamente comunicada a Secretaria Municipal da Saúde.
- j) A empresa deverá manter profissionais especializados e capazes de realizar o serviço, pagando-lhes, além dos salários, as despesas decorrentes das obrigações impostas pela legislação social e trabalhista, e as decorrentes do vínculo empregatício, com todas suas implicações;
- h) Caso a contratada seja firma não estabelecida em Rio Grande, a mesma deverá providenciar sua inscrição do ISSQN junto a Secretaria Municipal da Fazenda;
- l) A secretaria reserva-se o direito de exigir a retirada de todo e qualquer profissional que resulte em embaraço a execução dos serviços podendo ainda interromper o contrato parcial ou na sua totalidade, sem ônus algum ao município;
- m) Os serviços contratados serão fiscalizados pela Secretaria Municipal da Saúde, que deverá determinar os locais e horários de atendimento e ordenarão a execução dos mesmos;
- n) Não caberá qualquer cessão, subcontratação ou transferência do contrato a ser firmado com o Município;
- o) A empresa deverá suporte financeiro para honrar seus compromissos, por até 60 dias, em caso do atraso por parte do contratante por motivo justificado.
- p) O contratado poderá ser renovado de acordo com os limites da Lei 8.666/93, de acordo com a concordância entre as partes e por conveniência da administração municipal.

## **2) A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE (SMS):**

- a) Não se responsabilizará por quaisquer débitos contraídos pela empresa, em face da legislação social e trabalhista;
- b) Acompanhará e supervisionará diretamente a execução de todas as atividades;
- c) Avaliará o serviço, periodicamente, a fim de manter a excelência dos atendimentos nestes postos de trabalho, determinando, quando necessário, as alterações necessárias.
- d) Repassar o valor contratado, até o décimo dia útil de cada mês, mediante a devida prestação do serviço e entrega de documentos e relatórios.