



Estado Do Rio Grande Do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE



Rio Grande, 25 de Maio de 2022.

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

O presente tem por objeto a licitação para contratação de empresa especializada para prestação de Serviço de telefonista e recepcionista para atendimento a Secretária de Município de Saúde de Rio Grande:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	POSTO DE TRABALHO	VLR MEDIO / POSTO	VLR MENSAL	VLR TOTAL
280339	Recepcionista 40h	24	R\$ 3.352,21	R\$ 80.452,98	R\$ 965.435,71
280337	Telefonista 30h	1	R\$ 3.068,82	R\$ 3.068,82	R\$ 36.825,78
291155	Telefonista 24h ininterruptas	1	R\$ 16.595,42	R\$ 16.595,42	R\$ 199.145,07
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>		<b>R\$ 100.117,21</b>	<b>R\$ 1.201.406,56</b>

**2. JUSTIFICATIVA**

A contratação dos serviços se justifica para atender as necessidades da Secretaria de Município da Saúde no que tange a Central Telefônica nos atendimentos aos chamados de urgência e emergência das unidades de resgate do município (SMU) e Ouvidoria, e serviço de recepcionista para atuar em setores estratégicos da SMS, cujos serviços são indispensáveis para população rio-grandina e desenvolvimento das práticas da Secretaria.

**3. PERÍODO DE EXECUÇÃO**

O período de duração será de 12 (doze) meses a contar da Ordem de Início dos Serviços, seguindo os parâmetros da Lei 8.666/93 e legislação vigente.

**4. DOS SERVIÇOS:**

4.1. Os serviços executados serão desenvolvidos no Prédio da Secretária de Município de Saúde de Rio Grande/RS, localizada na Rua Marechal Floriano nº05;

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



4.2 Os serviços deverão compreender as atividades mínimas descritas no CBO – Classificação Brasileira de Ocupações, sendo para Recepcionista – CBO 4221-05, e para Telefonista – CBO 4222-05. E demais correlatas, conforme demandas específicas dos Setores;

4.3 Os serviços acima descritos serão contínuos e será exigida a presença no local informado do total de empregados estabelecido contratualmente, sem exceção, conforme Anexo I;

4.4 Os serviços deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com fornecimento de mão de obra e respectivos insumos, e ainda com observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;

4.5 A empresa será a responsável pelo fornecimento de uniformes para seus funcionários, devendo fiscalizar, além da utilização, a limpeza e as condições gerais de apresentação e conservação desses uniformes;

4.6 Todos os funcionários da Contratada a serviço do SMS deverão portar crachá de identificação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os serviços de recepcionista: O recepcionista deve ter qualidades e habilidades específicas, como pontualidade, dinamismo, discrição, atenção, organização, educação, confiança, autonomia e segurança.

PARÁGRAFO SEGUNDO: os serviços de telefonista: Manipular equipamentos telefônicos, estabelecendo comunicações internas e externas. Zelar pelo equipamento comunicando defeitos, solicitando conserto e sua manutenção. Registrar a duração e/ou custo das ligações. Atender pedidos de informações solicitados.

## **5. HABILIDADES E QUALIDADES NECESSÁRIAS**

5.1 Social – Saber lidar com pessoas.

5.2 Iniciativa. – Aceitar responsabilidades e desafios.

5.3 Autocontrole – Controlar emoções e evitar comportamento agressivo mesmo em situações difíceis.

5.4 Ouvir com atenção – Saber prestar total atenção a que outras pessoas estão dizendo, tentando entender o que estão dizendo, os pontos colocados e fazer perguntas adequadas além de não interromper em horas inadequadas.

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



5.5 Aprender – Entender as implicações de novas informações para resolução e decisões sobre problemas atuais e futuros.

5.6 Comunicação oral – Saber comunicar eficientemente (de modo que outras pessoas possam entender) informações ou ideias ao falar.

5.7 Matemática – Usar a matemática para resolver problemas.

5.8 Compreensão oral – Saber ouvir e entender informação e ideias apresentadas;

5.9 Sensibilidade a problemas – Saber distinguir quando algo está (ou ficará) errado. Não significa que resolverá o problema, porém saber identificar quando existe um problema.

5.10 Raciocínio dedutivo – Saber aplicar regras gerais a problemas específicos para produzir respostas que façam sentido.

5.11 Organização de informação;

5.12 Raciocínio indutivo – Habilidade de combinar Informações para formar regras ou conclusões gerais e, também, a habilidade de encontrar relações entre eventos aparentemente sem relações.

5.13 Organizado – Manter sempre em constante ordem o seu local de trabalho e local de armazenamento de produtos necessários para execução de seu serviço diário.

5.14 Confiabilidade – Ser confiável, responsável e cumpridor de seus deveres.

5.15 Atenção a detalhe – Ser cuidadoso com detalhes e completo ao executar seu trabalho. Saber trabalhar com precisão.

5.16 Cooperação – Ser agradável e prestativo com outras pessoas.

5.17 Preocupação com outras pessoas. – Ter sensibilidade as necessidades de outras pessoas e ajudá-las quando necessário.

5.18 Integridade – Ser honesto e ético.

5.19 Persistência – Ser persistente em face de obstáculos.

**6. DA GARANTIA:** A Contratada deverá, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de emissão da Ordem de Início da Prestação dos Serviços, sob pena de rescisão contratual, prestar garantia por uma das modalidades previstas no Art.56, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratual atualizado.

6.1 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá,

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



conforme o caso, ser ajustada à nova situação ou renovada, de forma proporcional e seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação originária.

6.2 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

6.3 A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência do Contrato.

6.4 Satisfeitas as exigências contratuais, a garantia será liberada por ocasião do término do Contrato.

6.5 No caso da garantia ser prestada na modalidade caução, deverá ser aplicada em conta remunerada.

## **7. DAS MULTAS e SANÇÕES:**

À CONTRATADA, total ou parcialmente inadimplente, poderão ser aplicadas as seguintes sanções legais, a saber:

- a) advertência;
- b) Multa administrativa, para inadimplência parcial, de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida do Contrato, e, para inadimplência total, de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato.
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 02 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

## **8. DA RESCISÃO:**

Este Contrato poderá ser rescindido de acordo com os Art.78 e art.79 da Lei Federal nº 8.666/93 e legislação.

8.1 Qualquer uma das partes caso decidam pela rescisão, deverá comunicar antecipadamente 60 (sessenta) dias antes.

8.2 A rescisão deste contrato implicará na retenção de créditos decorrentes da contratação, até o

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



Estado Do Rio Grande Do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE



limite dos prejuízos causados à Contratante. Ainda a Contratante poderá aplicar pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, multa de:

Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia ;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade desse pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

**9. HABILITAÇÃO: Documentos de habilitação:**

- a. Estatuto Social ou Contrato Social e alterações, devidamente registrados na Junta Comercial do Estado ou no Cartório de Títulos e Documentos onde conste, dentro dos seus objetivos, a prestação dos serviços indicados;
- b. Proposta com planilha contendo orçamento;
- c. Declaração do proponente de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto do contrato.
- d. Comprovante de capacidade técnica em concordância com o número de postos e objeto da licitação.

**10. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- a. Obedecer rigorosamente o Termo de Referência e as cláusulas contratuais, implantando, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências objetos dos serviços.

- b. A contratada obriga-se a executar fielmente os serviços ora especificados, através de funcionários devidamente treinados, habilitados, com idade igual ou superior a 18 anos, e com bons antecedentes.
- c. A contratada ficará responsável pela idoneidade moral e técnica dos seus funcionários, respondendo por todo e qualquer dano ou faltas que os mesmos venham a ocasionar no desempenho de suas funções, reservando-se a contratante, o direito de exigir a apresentação de atestados de antecedentes criminais e de boa conduta.
- d. A Contratada estará obrigada a apresentar, no momento do início dos serviços, relação nominal de seus empregados em atividade nas dependências da Contratante, responsabilizando-se por todos os prejuízos que esses possam ocasionar no desempenho de suas atribuições, bem assim entregar listas de funcionários, e, dentre os elementos designados, ter: Pelo menos, 01 preposto não pertencente ao quadro de colaboradores/número de postos indicado para execução do objeto, que uma vez por semana, no mínimo, deverá visitar a unidade de Almoxarifado da SMS. As visitas deverão ser comprovadas através de relatórios com o visto da Chefia da Unidade;
- e. A contratada deverá manter um preposto responsável pelo contrato e informar sempre a Contratante caso ocorra a mudança do preposto, nomeado;
- f. A escala deverá estar permanentemente preenchida, correndo por conta da Contratada a substituição de funcionários de folga, férias ou outro impedimento para continuidade dos serviços; devendo ser imediatamente substituído qualquer funcionário da Contratada, sendo desnecessária a declaração dos motivos respectivos. A contratada deverá, ainda, apresentar a relação nominal dos seus funcionários, com a respectiva identificação, dando ciência prévia a SMS, cada vez que houver alterações decorrentes de eventuais substituições, exclusões e/ou inclusões.
- g. Todas as faltas de funcionários da contratada deverão ser cobertas em até 2 horas, após o início dos turnos, sem prejuízo da execução dos serviços, devendo a contratada impedir a interrupção dos serviços.
- h. A contratada deverá manter seu pessoal obrigatoriamente uniformizado, num só padrão,

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



devidamente identificado através de crachás com fotografia recente e provido dos equipamentos de proteção individual – EPI aplicáveis as atividades executadas, conforme NRs, sendo sua obrigação fornecer gratuitamente a todos os seus empregados uniforme completo, sempre limpo, do mesmo padrão e na quantidade suficiente, assegurando o seu uso contínuo e obrigatório.

- i. O padrão do uniforme a ser usado deverá ser diferenciado dos empregados da Contratante e das demais empresas que ali operam.
- j. Caberá a Contratada manter seus empregados regularmente registrados, segundo as normas da Consolidação das Leis do Trabalho, assumindo inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes dessas relações de emprego, arcando com todas as despesas referentes aos empregados, inclusive férias, folgas, vale-transporte, substituições, dissídios coletivos, insalubridade, seguros etc. Respeitando todas as exigências legais aplicáveis, não havendo repasse de qualquer ônus a Contratante;
- k. Os profissionais a serem alocados nas funções indicadas no presente Termo deverão possuir qualificação e estar em quantitativo mínimo exigido pelo contrato, para tanto, deverão ser atendidas as obrigatoriedades da legislação vigente e de acordo com a Convenção Coletiva da Categoria.
- l. Os funcionários deverão ser especializados e treinados especialmente para as tarefas que deverão desenvolver, com treinamento e reciclagem continuados e sempre que a Contratante julgar necessário;
- m. Qualquer irregularidade, quer quanto a ausência de funcionários, por motivo de greve dos próprios funcionários ou outro motivo, quer quanto a falta de EPI, acidente, etc, será comunicada por escrito a contratada, que deverá informar a contratante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, por escrito, as providências adotadas, sob a pena de inadimplemento contratual.
- n. Dar ciência imediata e por escrito à contratante sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- o. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços, bem assim as recomendações da CONTRATANTE, que visem à regular execução do contrato.

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



- p. Manter disciplina nos locais dos serviços e entre os seus funcionários, aos quais será expressamente vedado o uso de qualquer bebida alcoólica, bem como durante a jornada de trabalho, desviar a atenção com palestras ou outros estranhos ao serviço, devendo ser retirado, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer funcionário considerado com conduta inconveniente pela Contratante. Fica sob responsabilidade da contratante o cumprimento, por parte de seus funcionários das normas disciplinares determinadas pela contratante.
- q. Responder à Contratante pelos danos ou avarias ao patrimônio da Unidade, ou de terceiros, bem assim por roubos, furtos ou quaisquer outros prejuízos causados por seus empregados ou prepostos à Contratante, seus servidores, bem como a terceiros, em função deste contrato, decorrentes de sua culpa ou dolo no exercício de suas atividades.
- r. A Contratada se responsabilizará pelo acompanhamento de seus funcionários que se acidentarem ou tiverem mal súbito durante a execução dos serviços, segundo rotinas aceitas internacionalmente;
- s. Responsabilizar-se, por eventuais paralisações dos serviços, por parte dos seus empregados, sem repasse de qualquer ônus a Contratante, para que não haja interrupção nos serviços prestados.
- t. Fornece todo equipamento de higiene e segurança do trabalho aos seus empregados no exercício de suas funções, atendendo as exigências das Normas Regulamentadoras de Segurança do Trabalho aplicáveis as atividades desenvolvidas, considerando Portaria 3214/1978 e a Convenção Coletiva vigente.
- u. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, as normas de segurança da contratante.
- v. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante.
- w. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir total ou parcialmente o objeto do contrato a terceiros ou a eles associar-se, sob pena da imediata rescisão do contrato e aplicação das sanções cabíveis, nos termos do disposto na Lei Federal nº 8666/93 e legislação vigente.
- x. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos - quer humanos quer materiais - com vistas à

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



qualidade dos serviços à satisfação da Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;

- y. A CONTRATADA, obriga-se a manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, durante o prazo de execução contratual, todas as condições de habilitação exigidas na licitação que precedeu o ajuste, devendo, em caso contrário, comunicar imediatamente a CONTRATANTE, e providenciar o retorno à condição anterior, sob pena de se considerar rescindido, nos termos do artigo 78, inciso XI, da Lei Federal nº8.666/93.
- z. A CONTRATADA, obriga-se a manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, durante o prazo de execução contratual, todas as condições de habilitação exigidas, devendo, em caso contrário, comunicar imediatamente a CONTRATANTE, e providenciar o retorno à condição anterior, sob pena de se considerar rescindido, nos termos do artigo 78, inciso XI, da Lei Federal nº 8.666/93.
- aa. É responsabilidade da CONTRATADA recolher e encaminhar toda documentação solicitada pela CONTRATANTE, acompanhada de logotipo da empresa e assinatura do responsável.
- bb. A CONTRATADA tem a obrigação de informar seus funcionários quanto ao não pagamento de diárias em viagens de até 120 km, respeitando a carga horária diária.

## **11. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- a. A Contratante através de um Responsável controlará em livro próprio a dos serviços, propostos neste Termo de compromisso, a fim de proceder mensalmente o devido atestado de execução dos serviços para liberação da fatura de pagamento.
- b. Facilitar por todos seus meios o exercício das funções da Contratada, dando-lhes acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados da Contratada e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato.
- c. Assegurar o livre acesso dos empregados da Contratada a todos os locais onde se fizerem necessários seus serviços.
- d. Prestar aos empregados da Contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito a natureza dos serviços que tenham a executar.

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



- e. A contratante deverá assegurar à contratadas condições para o regular cumprimento das obrigações desta última, inclusive realizando o pagamento pelos serviços prestados na forma do ajustado entre as partes.
- f. A contratante indicará à contratada, como Fiscal do Contrato servidor ativo lotado na Secretaria de Município da Saúde, o qual será responsável pela fiscalização geral do objeto como responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços.
- g. A contratante não se responsabilizará por atitudes dos funcionários da contratada que acarretem problemas com usuários ou outras instituições, devendo, no entanto, afastá-los de imediato.
- h. Acompanhar e fiscalizar, através de técnicos especialmente designados, os trabalhos a serem desenvolvidos pela Contratada, visando o atendimento das normas, especificações e instruções estabelecidas, devendo intervir quando necessário, a fim de assegurar sua regularidade e o fiel cumprimento.
- i. Expedir a Ordem de Início de Serviços, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos;
- j. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas, mediante a entrega da documentação exigida:
  - Cópia da folha de pagamento;
  - Cópia autenticada das guias de recolhimento do INSS e do FGTS individualizadas aos empregados;
  - Cópia dos recibos dos vales-transporte, vales-alimentação e de outros benefícios estipulados na Convenção Coletiva de Trabalho;
  - Relação dos trabalhadores constantes na SEFIP (RE);
  - Previdência Social – GFIP Autenticada
  - Certificado de regularidade do FGTS – CRF;
  - Certidão Negativa de débito do INSS;
  - Certidão Conjunta Tributos Federais;
  - Certidão Negativa de Débitos Municipais;
  - Cópia dos pagamentos de férias e no caso dos empregados demitidos, das verbas rescisórias.
  - Ficha de Entrega dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) dos colaboradores;

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



**Estado Do Rio Grande Do Sul**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE**  
**SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE**



- Comprovante de pagamento de rescisões/férias (se houver);
- Cópia dos Contra-Cheques dos funcionários devidamente assinados;
- Cópia do ponto de todos os funcionários, assinados pelos diretores responsáveis;
- Cópia da carteira de identidade e carteira de trabalho dos funcionários admitidos;
- Cópia dos exames admissionais;
- Comprovante de DARF;
- Relatório com lista de empregados dentro do E-social.

11.1 Expedir, por escrito, pendências, determinações e comunicações dirigidas à Contratada;

11.2 Aplicar, quando for o caso, as penalidades previstas no ajuste, de acordo com o edital e as leis que regem a matéria, atentando, em especial, a Unidade para os procedimentos administrativos para a aplicação das sanções.

## **12. VISTORIA TÉCNICA**

12.1 As empresas interessadas poderão, caso considerem necessário, vistoriar os postos de trabalho onde serão prestados os serviços, apresentando atestado de visita, modelo conforme Anexo II.

12.2 As visitas deverão ser agendadas junto ao Setor de Planejamento pelo telefone 3237 4218 de segunda a sexta-feira das 08:30h às 14:00hs, na rua Marechal Floriano nº05 esquina Almirante Barroso nº110 no 3º andar.

12.3 Tendo em vista a realização dessas vistorias, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas neste Processo.

12.4 As empresas que não desejarem realizar visitas técnicas, devem apresentar documento dispensando à necessidade e assumindo responsabilidade pela execução do objeto Contratado;

12.5 A vistoria será acompanhada pelo Responsável da Unidade que, ao final, deverá assinar a declaração de vistoria.

## **13. DAS CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO:**

13.1 A SMS poderá reter o pagamento de qualquer fatura, dentro dos limites legais, no caso de inexecução, execução parcial ou descumprimento dos serviços contratados, ou ainda inexistência na apresentação de quaisquer documentos para habilitação por parte da Contratada;

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



13.2 A inexecução decorrente de atrasos, faltas ou antecipações na saída de terceiros fornecidos pela Contratada poderá incidir em descontos no valor mensal contratado;

#### **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1 Para todos os empregados contratados, deverão ser observados o piso salarial e a jornada de trabalho máxima definidos pelos acordos, convenções ou dissídios coletivos que regem as respectivas categorias;

14.2 A empresa vencedora deverá possuir escritório administrativo no município do Rio Grande, com atendimento diário em horário comercial. Caso a empresa não possua, deverá assinar um Termo comprometendo-se a abrir no prazo de 60 dias, sob pena de cancelamento do contrato;

14.3 Competirá a empresa vencedora a admissão de todo o pessoal e material necessário ao desempenho do serviço a ser executado, correndo por sua conta, os encargos sociais, seguros, uniformes completos, EPIs, materiais necessários à função e demais exigências trabalhistas;

14.4 A empresa deverá manter reserva técnica, capaz de atender, de imediato, as ausências de seus empregados e substituí-los de acordo com as faltas em até duas (duas) horas do início da jornada de trabalho diária, de forma a impedir que possíveis ausências, faltas, atrasos ou saídas antecipadas de seus empregados possam trazer inconveniências ou prejudicar de qualquer maneira a SMS;

14.5 A empresa deverá ter suporte financeiro para suprimento de até 02 (dois) meses do montante da folha de pagamento, incluindo as despesas previdenciárias dos funcionários contratados;

14.6 A empresa a ser contratada deverá recompor pronta e integralmente todo e qualquer material, móvel, parte do imóvel, equipamento, instalação, vegetação, ornamento ou veículo do Secretária de Município de Saúde, de seus funcionários ou visitantes, que venham a ser danificados em decorrência da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência ou conduta de seus funcionários;

14.7 A contratada e os seus profissionais deverão observar, cumprir e fazer cumprir os princípios de segurança patrimonial, de higiene e segurança do trabalho;

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***



Estado Do Rio Grande Do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE



**Zelionara Pereira Branco**  
Secretária de Município da Saúde  
Rio Grande – RS

---

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***

Secretaria de Município da Saúde – Endereço: Marechal Floriano Peixoto nº 05, Centro, Rio Grande/RS  
Contato: (53) 3237-4200 | E-mail: [protocolo.sms@riogrande.rs.gov.br](mailto:protocolo.sms@riogrande.rs.gov.br) ; [sms@riogrande.rs.gov.br](mailto:sms@riogrande.rs.gov.br)  
<https://www.riogrande.rs.gov.br/saude>



Estado Do Rio Grande Do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE



ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS SETORES DE SERVIÇO DE TELEFONISTA E RECEPCIONISTA NA SECRETARIA DE  
MUNICÍPIO DA SAÚDE

SETOR	NÚMERO DE POSTOS	CARGA HORÁRIA	CARGO
GABINETE SECRETÁRIA	02	08h	RECEPCIONISTA
CMCE/CEREG	12	08h	RECEPCIONISTA
OUVIDORIA	01	08h	RECEPCIONISTA
OUVIDORIA	01	06h	TELEFONISTA
CARTÃO SUS	02	08h	RECEPCIONISTA
VIATURAS	01	08h	RECEPCIONISTA
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	01	08h	RECEPCIONISTA
CNES/ESUS	01	08h	RECEPCIONISTA
FINANCEIRO	01	08h	RECEPCIONISTA
0800 -SMU	01	24h	TELEFONISTA
ALA C	01	08h	RECEPCIONISTA
PLANEJAMENTO	01	08h	RECEPCIONISTA
PROTOCOLO GERAL	01	08h	RECEPCIONISTA

*Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!*



Estado Do Rio Grande Do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE  
SECRETARIA DE MUNICÍPIO DA SAÚDE



**ANEXO II**

**ATESTADO DE VISITA**

Atestamos para fins de atendimento ao \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_/2022 para contratação de Empresa Especializada, para execução dos serviços de recepção e telefonista, no almoxarifado da Secretaria de Município de Saúde – SMS, que a Empresa \_\_\_\_\_ sob o CNPJ nº \_\_\_\_\_, cujo endereço é \_\_\_\_\_ visitou os postos de saúde abaixo relacionados:

Visitante

Empresa:

Visitador:

CPF:

***Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!***