



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

ANEXO I-D DO TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO 02/2021***CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO***

1. Este Anexo traz as condições específicas aplicáveis aos **serviços contínuos de apoio administrativo na área de atendimento telefônico (telefonista)**, complementando as condições gerais indicadas no Termo de Referência.

CAPÍTULO II – POSTOS DE TRABALHO

1. Para dar cumprimento aos serviços especificados, a contratada deverá colocar à disposição do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul o(s) posto(s) de trabalho indicado(s) no quadro abaixo:

Item	Categoria funcional	Local de prestação dos serviços	Jornada de trabalho semanal	Qtde. de postos de trabalho
4	Telefonista	Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul – sede Seção de Serviços Administrativos Rua Des. Leão Neto do Carmo, n.º 23, Jardim Veraneio – Campo Grande/MS	36 horas	1

CAPÍTULO III – QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

1. No que concerne à qualificação do profissional a ser alocado no posto de trabalho da categoria de telefonista, deverão ser atendidos os seguintes requisitos mínimos:

- a) idade mínima: 18 (dezoito) anos;
- b) nível de escolaridade: ensino médio completo;
- c) capacitação profissional: curso de técnicas de atendimento telefônico (telefonista) e/ou experiência anterior na função; e,
- d) comunicação verbal: adequado uso da língua portuguesa e boa capacidade de expressão;

2. A comprovação do atendimento aos requisitos mínimos indicados nas alíneas ‘a’, ‘b’ e ‘c’ deverá ser feita até a data designada para o início da execução dos serviços e se dará conforme segue:

- a) idade mínima: apresentação de documento oficial com foto, em que conste a data de nascimento;
- b) escolaridade: apresentação de certificado de conclusão do ensino médio, ou documento equivalente; e,
- c) capacitação profissional: apresentação de certificado de participação em curso de formação/capacitação compatível com a categoria profissional e/ou apresentação de carteira/contrato de trabalho que demonstre o exercício anterior da função de telefonista por, no mínimo, 6 (seis) meses;

c.1) a capacitação profissional poderá ser comprovada, também, por apresentação de certificado de conclusão do ensino médio, com formação profissionalizante na área de atendimento telefônico.

3. O atendimento ao requisito indicado na alínea 'd' da cláusula 1 será avaliado durante a execução dos serviços.
4. A apresentação das comprovações de atendimento aos requisitos mínimos é de responsabilidade da empresa contratada, ficando sujeita a sanção administrativa em caso de atraso na comprovação e à obrigação de substituição do profissional, caso não venha a comprovar o atendimento.
5. A empresa ficará obrigada a substituir o profissional que venha a demonstrar desempenho considerado insatisfatório pelo contratante, no que concerne à qualificação profissional.

CAPÍTULO IV – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, HORÁRIOS e ATRIBUIÇÕES

1. Os serviços de apoio administrativo na área de **atendimento telefônico (telefonista)** compreendem as atividades relacionadas abaixo, dentre outras descritas no rol de atividades constantes da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (disponível em <http://www.mtecbo.gov.br>).

- a) Operar equipamento de recepção/geração de chamadas telefônicas em uso na sede do contratante;
- b) Prestar atendimento às chamadas telefônicas recebidas pelo equipamento indicado na alínea 'a', dando-lhes a destinação adequada;
- c) Realizar as chamadas solicitadas pelas unidades administrativas do contratante;
- d) Registrar, em conformidade com orientações do contratante, as chamadas originadas/recebidas, para fins de controle;
- e) Orientar o público interno quanto aos procedimentos para realização de chamadas diretamente nos ramais das unidades administrativas do contratante;
- f) Manter em local acessível listagem de ramais e telefones das unidades administrativas do contratante, bem como de outros telefones de interesse da Justiça Eleitoral, de acordo com orientações do contratante;
- g) Prestar informações ao público externo, em conformidade com orientações do contratante;
- h) demais atividades concernentes ao posto de trabalho objeto da contratação.

2. A concessão de férias, licenças, folgas e descansos semanais, atribuídos ao prestador de serviços alocado no posto de trabalho, será de inteira responsabilidade da contratada, devendo ser mantido sempre o quantitativo determinado na cláusula 1 do Capítulo II deste Anexo, ressalvadas as situações indicadas a seguir.

2.1. A concessão de férias ao prestador de serviços alocado no posto de trabalho objeto desta contratação poderá se dar em etapa única ou em parcelas, de acordo com a legislação vigente e o plano de férias elaborado pela empresa contratada, observadas as seguintes condições:

- a) uma das etapas de férias terá, necessariamente, início em 20/dez, ou no primeiro dia útil posterior, e término em 6/janeiro; e;
- b) o remanescente de férias será fruído em período(s) distinto(s) dos indicados nas alíneas 'a' e 'c' desta cláusula 2.1;
- c) não será admitida a fruição de férias no período eleitoral, que compreende os meses de maio a outubro de ano em que devam ocorrer eleições gerais ou municipais.

2.1.1. O disposto na cláusula 2.1.a visa a que o período de fruição de férias do prestador de serviços seja coincidente, em parte, com o recesso da Justiça Eleitoral (de 20/dezembro a 6/janeiro de cada ano), período em que não há demanda pelos serviços, ou esta é reduzida.

2.1.2. Haverá a substituição do prestador de serviços durante o período de fruição de férias, à exceção do período indicado na cláusula 2.1.a acima, razão pela qual a empresa interessada deverá incluir em sua planilha de formação de preços os custos relativos a essa substituição, proporcionalmente ao período em que se dará efetivamente a substituição.

2.1.2.1. O substituto deverá ocupar o posto de trabalho no dia útil imediatamente anterior ao início do período de férias do substituído, de modo a tomar ciência das atividades e rotinas do posto.

2.2. No caso de afastamento eventual de prestador de serviços, como exemplos: faltas, licenças médicas, etc., a contratada deverá providenciar o envio de substituto desde o primeiro dia do afastamento, de modo a não interromper a prestação de serviços;

2.2.1. Caso a empresa não providencie o envio do substituto, o TRE/MS fará o desconto do pagamento devido à contratada, na proporcionalidade dos dias de serviço não prestados, sem prejuízo da aplicação de sanção administrativa por descumprimento de obrigação contratual.

CAPÍTULO V – DO FORNECIMENTO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

1. Não há previsão de fornecimento de materiais e/ou equipamentos pela empresa contratada para a prestação dos serviços de apoio administrativo na área de **atendimento telefônico (telefonistas)**.

CAPÍTULO VI – DOS UNIFORMES E DO CÓDIGO DE VESTUÁRIO

1. A contratada deverá fornecer, no mínimo, os seguintes itens de uniformes aos seus prestadores de serviços alocados nos postos de trabalho de atendentes/recepcionistas de protocolo.

Item de uniforme / EPI	Quantidade por posto de trabalho	Frequência prevista de reposição
Camisa/camisete social, manga longa ou curta, de cor discreta (creme, branca, azul clara, etc.)	5 (cinco) unidades	12 (doze) meses
Calça/Saia, modelo social, preferencialmente, na cor azul marinho ou preta	4 (quatro) unidades	12 (doze) meses
Blazer, modelo social, conforme a cor da calça/saia fornecida	3 (três) unidades	12 (doze) meses

1.1. Abaixo segue foto orientativa para o modelo do uniforme (uso feminino):



1.2. No caso da camisa/camisete social, a contratada deverá compor o conjunto de 5 (cinco) unidades com, ao menos, 2 (duas) unidades de manga longa, para uso em dias de temperatura mais amena.

2. Em complemento aos itens de uniforme indicados acima, o prestador de serviços alocado no posto de trabalho de telefonista deverá observar o seguinte código de vestuário.

a) uso de calçados:

a.1) no caso de prestador de serviços do sexo masculino, o calçado deverá ser sapato fechado, do tipo social/casual;

a.2) no caso de prestador de serviços do sexo feminino, o calçado deverá ser, preferencialmente, sapato fechado, do tipo social/casual, facultando-se o uso de sandália feminina;

a.3) não será permitido o uso de chinelos, tênis ou assemelhados;

b) Em dias frios, o prestador de serviços poderá fazer de casacos, jaquetas e assemelhados, de cores e padrões discretos.



Documento assinado eletronicamente por **LUÍS MACIEL MALVES DA SILVA, Coordenador(a)**, em 14/01/2021, às 17:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GRAZIELA GONÇALVES SILVA JURADO, Chefe de Seção**, em 14/01/2021, às 18:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0978951** e o código CRC



08DC361D.

0008922-49.2020.6.12.8000

0978951v2