



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

**ANEXO I-E DO TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO 90043/2024**

**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 - POSTO DE TRABALHO E HORÁRIO DE EXPEDIENTE**

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 Prédio-sede Seção de Serviços Administrativos Rua Des. Leão Neto do Carmo, n.º 23, Jardim Veraneio – Campo Grande/MS	30 horas	1

2. O horário inicialmente definido para a prestação de serviços do posto de **telefonista** será o indicado no quadro abaixo, a ser cumprido de 2ª a 6ª-feira.

Início do expediente	Intervalo intrajornada	Final do expediente
11:50	15:00 às 15:15	18:05

2.1. O horário de expediente acima definido poderá ser alterado durante a vigência do contrato, de modo a atender à necessidade do Contratante, mediante comunicação prévia à Contratada.

**CAPÍTULO III - QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA PRESTADORA / DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

1. No que concerne à qualificação da prestadora / do prestador de serviços a ser alocada (o) 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' da cláusula 1 deverá ser feita até 3 dias úteis anteriores à data prevista para início da prestação 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 Contratada, ficando sujeita a sanção administrativa em caso de atraso na comprovação e à obrigação de substituição da (o) profissional, caso não venha a comprovar o atendimento.

5. A Contratada ficará obrigada a substituir a (o) profissional que venha a demonstrar desempenho considerado insatisfatório pelo Contratante, no que concerne à qualificação profissional.

6. Nas situações de substituição temporária de prestadora / prestador de serviços, decorrente de fruição de férias ou outros afastamentos, a prestadora / o prestador de serviços substituta (o) deverá atender aos requisitos mínimos indicados nas alíneas 'a' a 'd' da cláusula 1.

#### ***CAPÍTULO IV - ATRIBUIÇÕES DO POSTO DE TRABALHO, FÉRIAS E AFASTAMENTOS EVENTUAIS***

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 <https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>).

- 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 à prestadora / ao prestador de serviços alocada (o) 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 à prestadora / ao prestador de serviços alocada (o) 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 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 agosto 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 da prestadora / 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 da prestadora / 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.

2.1.2.1. A (o) substituta (o) deverá ocupar o posto de trabalho no dia útil imediatamente anterior ao início do período de férias da (o) substituída (o), de modo a tomar ciência das atividades e rotinas do posto.

3. No caso de afastamento eventual de prestadora / prestador de serviços, como exemplos: faltas, licenças médicas, etc., observar-se-á a regra geral fixada no Termo de Referência.

## **CAPÍTULO V - DO FORNECIMENTO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

1. Não há previsão de fornecimento de materiais e/ou equipamentos pela 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 à sua prestadora /ao seu prestador de serviços alocada (o) no posto de trabalho de telefonista.

Item	Descrição do uniforme
1	Calça/Saia, modelo social, confeccionada em tecido gabardine, oxford ou similar, com elastano (para maior conforto e mobilidade), preferencialmente, na cor azul marinho ou preta.
2	Camisa/camisete, modelo social, manga 3/4 ou longa, confeccionada em algodão ou tecido misto, de cor discreta (creme, branca, azul clara, etc.).
3	Blazer, modelo social, confeccionada em tecido gabardine, oxford ou similar, conforme a cor da calça/saia fornecida.

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



1.2. No caso da camisa / camiseta social, a Contratada deverá compor o conjunto com unidades de manga 3/4, para uso em dias de temperatura mais elevada, e longa, para uso em dias de temperatura mais amena.

2. Em complemento aos itens de uniforme indicados acima, a prestadora / o prestador de serviços alocada (o) no posto de trabalho da presente contratação 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 prestadora 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, as prestadoras / os prestadores de serviços poderão fazer uso de casacos, jaquetas e assemelhados, de cores e padrões discretos.

3. Observar-se-ão as regras gerais fixadas nas cláusulas 3.57 a 3.71 do Termo de Referência - Anexo I, no que não conflitarem com as regras específicas aqui previstas.

**Lucinaldo Barbosa dos Santos**

Integrante Demandante

**Graziela Gonçalves Silva Jurado**

Integrante Administrativo

**Luis Maciel Malves da Silva**

Integrante Técnico

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO



Documento assinado eletronicamente por **GRAZIELA GONÇALVES SILVA JURADO**, **Chefe de Seção**, em 12/12/2024, às 11:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1792478** e o código CRC **392A28A9**.

