



TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO SEI: 6023.2020/0000291-8

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Recepção e Copeiragem com fornecimento de mão de obra, e material, destinada a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia- SMIT, localizada na Rua Líbero Badaró, 425 – Centro, São Paulo/SP, onde os serviços serão prestados nos andares 4º, 27º e 34º.

A CONTRATADA deverá manter os postos nas dependências da Secretaria e de acordo com a necessidade do plano de trabalho a ser elaborado pela CONTRATANTE.

A execução dos serviços terá início com a emissão de Ordem de Serviço.

2. JUSTIFICATIVA

Destina-se à contratação dos serviços na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia- SMIT, com o fornecimento de mão de obra e material. Atualmente, a Secretaria abriga cerca de 290 (duzentos e noventa) funcionários que desenvolvem atividades administrativas de planejamento, reuniões, execução e controle, fundamentais para o bom andamento dos processos organizacionais. Deste modo, o volume e a complexidade do trabalho desenvolvido exigem que a infraestrutura física tenha disponibilização dos serviços.

3. QUANTIDADE, LOCAL, E HORARIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

3.1 A contratada deverá fornecer 3 (Três) Postos conforme os horários demonstrados na tabela abaixo. 3.1 Cada posto deverá ficar coberto em tempo integral

Posto	Quantidade	Jornada de Trabalho
RECEPÇÃO	1- Posto	2ª a 6ª feira: Das 9:00 às 18:00hs
COPEIRAGEM	1- Posto	2ª a 6ª feira: Das 8:00 às 17:00hs
COPEIRAGEM	1 - Posto	2ª a 6ª feira: Das 10:00 às 19:00hs



3.1.1 Caso se verifique a necessidade, a Contratante poderá efetuar alteração nos horários, após aviso prévio a contratada, respeitando o limite de 44 horas semanais.

3.1.2 O profissional deverá ter formação mínima no ensino médio e experiência mínima de 6 (seis) meses na função, comprovados por qualquer meio hábil.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.1.1 Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados pelo Contratante, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir.

4.1.2 A prestação de Serviços no posto fixado pelo Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados.

4.1.3 Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando sempre que forem necessárias pesquisas em sistemas informatizados;

RECEPÇÃO

- Averiguar e identificar as necessidades do público sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando-os corretamente ao lugar ou à pessoa procurada;
- Receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às unidades administrativas do Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;
- Comunicar imediatamente ao Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Registrar a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando os mesmos aos funcionários competentes.
- Auxiliar na localização de funcionários, e entregas de equipamentos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;
- Orientar o trânsito de visitantes ou pessoas, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante;



- Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando condições de segurança;
- Manter-se no posto, não devendo se afastar de suas obrigações;
- Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;
- Repassar para o(s) recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;
- Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante;
- A Contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.
- Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

COPEIRAGEM

- Preparar no início do dia os materiais para atendimento durante o dia;
- Manipular e preparar café no recinto das copas os horários fixados pela Contratante;
- Promover a conservação, asseio e limpeza dos utensílios, móveis, equipamentos e instalações das copas. Entre os equipamentos estão: as geladeiras, fornos de micro-ondas e máquinas de café;

Paul



- Abastecer as copas, salas de reuniões e outros locais determinados pela Contratante com café e materiais descartáveis;
- Servir café, leite, chás, água, sempre que solicitado;
- Lavar e manter os utensílios, panos de copa, panos multiuso e equipamentos sempre limpos e higienizados;
- Recolher no final do dia os materiais nos diversos locais;
- Zelar pelo bom funcionamento dos equipamentos e utensílios colocados à sua disposição, sempre comunicando, de imediato, qualquer dificuldade, defeito no equipamento ou outros fatos que venham a prejudicar a boa execução dos serviços;
- Manter mesas e cadeiras dos refeitórios limpas, isentos de resíduos;
- Limpar os bebedouros/purificadores instalados nas dependências da SMIT;
- Efetuar a reposição de papel toalha nas copas;
- Abastecer os pontos de bebedouros/purificadores com copos;
- Executar outras tarefas de natureza, complexidade e responsabilidade análogas;

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A Contratada responsabiliza-se por:

- 5.1** Implantar, no prazo fixado na autorização de início dos serviços, o posto relacionado conforme item 3.1 e nos horários fixados na escala de serviço elaborada pelo Contratante.
- 5.2** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 5.3** Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação do posto contratado com suas carteiras de trabalho devidamente.



- 5.4 Deverão ser designados para a realização dos serviços empregados devidamente qualificados, com experiência de 06 (Meses) na função.
- 5.5 Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações.
- 5.6 Caberá à Contratada considerar para o provimento de todos os postos trabalhadores com instrução mínima de Ensino Médio completo.
- 5.7 Orientar os funcionários para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente.
- 5.8 Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência.
- 5.9 Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados sob esta contratação.
- 5.10 Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados.
- 5.11 Para os serviços de Copa, a Contratada deverá fornecer além da mão de obra já especificada:

- a. Materiais e produtos de limpeza utilizados na copa, nas quantidades e características técnicas adequadas, conforme tabela abaixo:

Objeto	Quantidade (entrega mensal)
Detergente	15 unidades
Esponja dupla face	12 unidades
Limpador Multiuso	05 unidades
Pano de Prato	05 unidades
Flanela para pia	05 unidades
Água sanitária	05 unidades

Obs: A quantidade descrita acima deverá ser entregue **mensalmente**, para atender as 04 (quatro) copas constantes da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.



- 5.12 Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou quaisquer outras instalações do Contratante.
- 5.13 Atender de imediato as solicitações do Contratante quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
- 5.14 Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos.
- 5.15 Apresentar, mensalmente, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos.
- 5.16 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante.
- 5.17 Cumprir a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional, bem como encargos previdenciários e obrigações sociais.
- 5.18 Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- 5.19 Cumprir as obrigações previstas no Termo de Referência, o não cumprimento, das obrigações contratuais do presente termo acarretará aplicação das sanções e penalidades previstas em contrato.

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

O Contratante obriga-se a:

- 6.1 Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada.
- 6.2 Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.
- 6.3 Indicar formalmente o gestor e o fiscal para acompanhamento da execução contratual.



- 6.4** Expedir Ordem de Serviço com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos da data de início da execução dos mesmos.

7. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1** O Contratante exercerá a fiscalização dos serviços contratados, de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do escopo contratado, cabendo também realizar avaliação periódica das atividades desenvolvidas pela Contratada.
- 7.2** Executar mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia, efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à Contratada, e percentual decorrente de avaliação da qualidade dos serviços, sem prejuízo das sanções disciplinadas em contrato

8. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis nos termos da lei, contados a partir da Ordem de Serviço (OS) emitida pela contratante.
- 8.2** Os serviços deverão ser executados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) em até 10 dias corridos, contados da data de emissão.

10. DOCUMENTOS

- 10.1.** A Contratada deverá entregar cópias autenticadas ou simples com apresentação dos originais, dos documentos relacionados no subitem 10.1.1, para comprovação das exigências deste Termo de Referência, no momento da devolução das vias contratuais devidamente assinadas.

- Os documentos previstos nos itens 10.1.1. , 10.1.2 e 10.1.3 deverão ser entregues no 1º dia de prestação de serviços.

- 10.1.1.** Havendo transferência / realocação de empregados para outro contrato, a Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante, através de documento que conste, obrigatoriamente, a data de início e



término da prestação de serviços na Contratante, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da data de transferência.

- 10.1.2. Convenção Coletiva e Acordo Coletivo de Trabalho, aplicados à categoria de trabalhadores que prestarão serviços (para comprovação do piso salarial de cada categoria e de cada função, mês data-base da categoria e jornada de trabalho especial, se houver), bem como o respectivo comprovante de pagamento da contribuição sindical, comprovando associação. Esses documentos devem ser renovados anualmente, de acordo com a data-base da respectiva categoria profissional.
- 10.1.3. Carta em papel timbrado com a indicação do Preposto, constando nome completo e nº de RG, CPF e endereço de e-mail.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Elisângela da Silva Diniz", is positioned above the printed name.

Elisângela da Silva Diniz
Supervisor Técnico II
SMIT/CAF/SISA