Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Logística

MINUTA DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA

ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA

Serviços de Apoio Técnico e Operacional

APRESENTAÇÃO

Este Termo de Referência – TR traz as especificações do objeto, as condições obrigatórias de prestação de serviços e as regras de participação para este Registro de Preços de serviços continuados de apoio técnico e operacional. O presente centraliza as demandas eventuais e futuras dos Órgãos e Entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro que participarão deste registro de preços - ÓRGÃOS PARTICIPANTES -, conforme listagem do Anexo A: Relação de Órgãos Participantes.

- **Órgão Gerenciador**: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG.
- **Prazo da Ata**: 12 (doze) meses.
- **Prazo dos Contratos**: 24 (vinte e quatro) meses.
- **Prazo de Início dos Serviços:** 10 (dez) dias úteis posteriores à data de publicação do extrato do termo contratual.
- **Objeto:** o objeto deste Termo de Referência é Registro de Preços de serviços continuados de serviços de apoio técnico e operacional no âmbito da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, para atender as necessidades dos ÓRGÃOS PARTICIPANTES.
- **Orçamento Estimado da Licitação: R$ _____**
- **Condições de Pagamento**: mensalmente, à vista, com prazo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da fatura da execução dos serviços.
- **Anexos do Termo de Referência**:
  - Anexo A: Relação de Órgãos Participantes (PLS n° XXXXXXX)
  - Anexo B: Planilha de Detalhamento dos Postos de Trabalho
  - Anexo C: Planilha de Composição de Custos
  - Anexo D: Acordo de Níveis de Serviço - ANS

1. **OBJETIVO**
   1. O objetivo deste Termo de Referência é estabelecer as condições para prestação dos serviços continuados de apoio técnico e operacional, visando a manutenção das atividades acessórias e complementares às missões dos órgãos e entidades do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as

condições e especificações constantes neste Termo de Referência, no Edital e no que rege a Lei n° 10.520/2002.

1. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG será o Órgão Gerenciador deste registro de preços.
1. O prazo da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, improrrogável, tendo início na data de publicação no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, conforme gestão feita pela SUBLOG/SEPLAG.
1. Cada ÓRGÃO PARTICIPANTE, ou ÓRGÃO ADERENTE, firmará contrato administrativo com o FORNECEDOR, dentro do prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, onde serão estabelecidas as condições contratuais da prestação de serviço, em harmonia com o previsto neste Termo de Referência.
    1. Os prazos dos contratos serão de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis, podendo ser prorrogados por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses.
1. Serão considerados participantes do registro de preços os órgãos e entidades constantes da relação do Anexo A – Relação de Órgãos Participantes.
1. A presente licitação será regida pelo tipo Menor Preço Global por Lote.
1. O Regime de Execução será Indireto, do tipo Empreitada por Preço Global.
1. As dotações orçamentárias e financeiras são de responsabilidade de cada ÓRGÃO PARTICIPANTE ou ÓRGÃO ADERENTE.

2. JUSTIFICATIVA

2. Após avaliação realizada pela Subsecretaria de Logística, com base em estatísticas das compras públicas estaduais, informações sobre o mercado e em linha com a Resolução SECCG Nº 17/2019, identificou-se que a demanda por serviços de apoio técnico e operacional constitui uma necessidade em comum dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.
2. Para atender essa necessidade em comum e para proporcionar maior racionalidade e padronização às compras públicas, a SEPLAG decidiu centralizar a licitação para contratação do serviço, utilizando como instrumento o Sistema de Registro de Preços por se tratar de demandas futuras, frequentes, parceladas e incertas.
2. Os itens a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1° da Lei Federal n° 10.520/2002, uma vez que possuem especificações e padrões usuais de mercado.
2. A avaliação de mercado buscou as opções disponíveis para atender as necessidades de prestação de serviços de apoio técnico e operacional.
    1. Em primeiro lugar, foi feita uma pesquisa de *benchmarking* junto a outros entes federativos para identificar as soluções que são costumeiramente contratadas.
    2. Em seguida, foi feita uma pesquisa documental na internet sobre o panorama desse mercado.

3. OBJETO

3. O objeto deste Termo de Referência é o Registro de Preços para Prestação de serviços continuados de apoio técnico e operacional, visando a manutenção das atividades acessórias e complementares às missões dos órgãos e entidades do Estado do Rio de Janeiro executado por empresa especializada, devidamente autorizada, com a inclusão do fornecimento dos equipamentos necessários para atender as demandas dos ÓRGÃOS PARTICIPANTES.
3. Os serviços a serem contratados são de natureza contínua, pois tem por objetivo atender uma necessidade pública permanente e contínua, que se estende além de 1 (um) exercício financeiro, para assegurar o funcionamento das atividades finalísticas dos ÓRGÃOS PARTICIPANTES.
3. Os x lotes estão divididos em:

xxxxxxxxx

3.3.1 Os lotes são compostos por itens definidos em Postos de Serviço, conforme a descrição completa dos quadros de 1 a 4, do subitem 3.6 deste Termo de Referência, e Anexo B - Planilha de Detalhamento dos Postos de Trabalho.

3.4 O FORNECEDOR deverá disponibilizar, por posto de serviço, a quantidade de funcionários que sejam suficientes para cumprir as jornadas de trabalho, observando as determinações previstas nas leis trabalhistas.

3. Especificações Técnicas: conforme descrições dos serviços que será disposto no Quadro1, Especificações e Quantitativos.

3.5.1. As quantidades apresentadas nas colunas "Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes" foram coletadas por meio do Plano de Suprimentos – PLS n° XXXXX, e constituem demandas futuras e incertas, não havendo obrigação de consumo por parte dos Órgãos Participantes.

3.5.2. As quantidades apresentadas na coluna "Órgãos Aderentes" foram calculadas com base nos limites legais estabelecidos pelo Decreto nº 46.751/2019 e representam o quantitativo máximo que poderá ser demandado por Órgãos Aderentes, respeitadas as regras do referido decreto.

3. A seguir serão apresentados os Quadros 1, 2, 3 e 4 que trazem a composição dos lotes, as especificações de cada item e respectivos quantitativos.

Quadro 1 – Especificações e Quantitativos

Item	**Especificação**	**Unidade**			
1	Contratação de empresa prestadora de serviços de Assistente Administrativo em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais. **0308.002.0119** **ID - 166941**	POSTO/MÊS			
2	Contratação de empresa prestadora de serviços de Recepcionista em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0533.001.0008** **ID - 166942**	POSTO/MÊS			

3	Contratação de empresa prestadora de serviços de Recepcionista Bilíngue em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0533.001.0009** **ID - 166943**	POSTO/MÊS			
4	Contratação de empresa prestadora de Secretariado Executivo em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0308.002.0120** **ID - 166944**	POSTO/MÊS			
5	Contratação de empresa prestadora de Técnico em Secretariado em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0308.002.0121** **ID - 166945**	POSTO/MÊS			
6	Contratação de empresa prestadora de serviços de Porteiro em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0304.001.0001** **ID - 166946**	POSTO/MÊS			
7	Contratação de empresa prestadora de serviços de Porteiro em turno DIURNO,	POSTO/MÊS			

	em escala de 12x36 horas semanais **0304.001.0002** **ID - 166947**				
8	Contratação de empresa prestadora de serviços de Porteiro em turno NOTURNO, em escala de 12x36 horas semanais **0304.001.0003** **ID - 166948**	POSTO/MÊS			
9	Contratação de empresa prestadora de serviços de Copeiro em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0320.002.0003** **ID -166949**	POSTO/MÊS			
10	Contratação de empresa prestadora de serviços de Jardineiro em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0307.001.0009** **ID - 166950**	POSTO/MÊS			
11	Contratação de empresa prestadora de serviços de Auxiliar de Manutenção em escala de 44 horas semanais **0308.002.0122** **ID - 166951**	POSTO/MÊS			

12	Contratação de empresa prestadora de serviços de Operador de Telemarketing em turno DIURNO, em escala de **36 horas** semanais **0310.001.0012** **ID - 166952**	POSTO/MÊS			
13	Contratação de empresa prestadora de serviços de Digitalizador em turno DIURNO, em escala de 44 horas semanais **0308.002.0123** **ID - 166961**	POSTO/MÊS			

CONDUTORES DE VEÍCULOS

14	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO,**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	VEICULO: DE SERVIÇO, COM ESCALA DE 44 HORAS SEMANAIS **Código do Item: 0532.002.0036** **ID - 152672)**				
15	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: DE SERVIÇO, COM ESCALA DIURNA 12X36 HORAS** **Código do Item: 0532.002.003** **ID – 152.673**	**POSTO DE SERVIÇO**			
16	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: DE SERVIÇO, COM ESCALA NOTURNA 12X36 HORAS **Código do Item: 0532.002.0038** **ID - 152674**				
17	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: ONIBUS, COM ESCALA DE 44 HORAS SEMANAIS**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	Código do Item: 0532.002.0019 **ID - 143095**				
18	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: ONIBUS, COM ESCALA DIURNA 12x36 HORAS** **Código do Item: 0532.002.0021** **ID - 143097**	**POSTO DE SERVIÇO**			
19	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: TIPO VAN, COM ESCALA DE 44 HORAS SEMANAIS **Código do Item: 0532.002.0026** **ID - 143102**				
20	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: TIPO VAN, COM ESCALA DIURNA 12X36 HORAS** **Código do Item: 0532.002.0027** **ID - 143103**	**POSTO DE SERVIÇO**			
21	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES, VEICULO: TIPO VAN, EM POSTOS DE SERVICO COM ESCALA NOTURNA 12X36 HORAS **Código do Item: 0532.002.0028** **ID - 143104**				
22	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: CAMINHAO, COM ESCALA DE 44 HORAS SEMANAIS** **Código do Item:**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	0532.002.0023 **ID - 143099**				
23	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: CAMINHAO, COM ESCALA DIURNA 12X36 HORAS** **Código do Item: 0532.002.0024** **ID - 143100**	**POSTO DE SERVIÇO**			
24	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO,**	**POSTO DE SERVIÇO**			

	VEICULO: CAMINHAO, COM ESCALA NOTURNA 12X36 HORAS **Código do Item: 0532.002.0034** **ID - 143110**				
25	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: AMBULANCIA, COM ESCALA DIURNA 12X36 HORAS** **Código do Item: 0532.002.0031** **ID - 143107**	**POSTO DE SERVIÇO**			
26	**SERVICOS ESPECIALIZADOS DE CONDUCAO**	**POSTO DE**			

	DE VEICULOS, DESCRICAO: CONTRATACAO DE SERVICO ESPECIALIZADO DE CONDUTORES DE VEICULOS AUTOMOTORES EM POSTOS DE SERVICO, VEICULO: AMBULANCIA, COM ESCALA NOTURNA 12X36 HORAS **Código do Item: 0532.002.0032** **ID - 143108**	**SERVIÇO**			

3. Nos preços estabelecidos na oferta final da Proposta Detalhe deverão estar compreendidos todos os custos necessários, diretos e indiretos, para que os itens sejam prestados aos Órgãos e de forma que possibilite sua utilização plena, respeitando o disposto deste Termo de Referência.
3. Será exigido, no momento da apresentação da Proposta Detalhe, com a oferta final, que seja entregue o Anexo C preenchido, com referência a cada item que for escopo da Proposta Detalhe.
3. Será exigida a apresentação de cópia de uma ou mais Convenções Coletivas de Trabalho, conforme as planilhas de composição de custos utilizadas no Lote em questão, de forma a permitir a análise das informações da Proposta Detalhe e anexos.
3. Cada Convenção Coletiva de Trabalho informada deverá possuir protocolo de registro no Ministério do Trabalho e as partes deverão conter pelo menos um Sindicato Laboral e pelo menos um Sindicato Patronal.
3. Caso não haja Convenção Coletiva de Trabalho vigente, poderá ser informado, em substituição, Acordo Coletivo de Trabalho.
3. Os serviços serão executados exclusivamente no âmbito das atividades objeto desta licitação, não podendo o profissional ser deslocado pelo FORNECEDOR, ou ÓRGÃO PARTICIPANTE, em hipótese alguma, para exercer função diversa daquela prevista neste Termo de Referência.
3. Não é admitida a possibilidade de o FORNECEDOR subcontratar outras empresas do mesmo ramo, pois tal ação iria tirar o caráter dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade esperados na relação de emprego entre os profissionais e o FORNECEDOR.
3. A indicação dos locais, datas e horários de execução será definida em contrato por cada órgão participante.
3. Os serviços deverão ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis posteriores à data de publicação do extrato do termo contratual.
3. **O Valor Financeiro Estimado Global é de R$ XXXXXXX.**

4. **FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO**

4. Os pagamentos serão realizados pelos Órgãos Participantes, em parcelas mensais, de acordo com os contratos assinados por cada um deles, considerando as quantidades e valores dos serviços contratados.

4. O **ÓRGÃO PARTICIPANTE** deverá pagar ao **FORNECEDOR** o valor mensal, à vista, no prazo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da fatura da execução dos serviços que serão emitidas mensalmente.

4. As Notas Fiscais e demais documentos relativos ao recebimento e pagamento deverão ser atestados por dois Servidores, que não o Ordenador de Despesas, designados para a fiscalização do contrato e nas condições estabelecidas pelo Decreto Estadual n° 45.600/2016.

4.3.1 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias corridos ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

4. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

5. **CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, AVALIAÇÃO DA QUALIDADE, RECEBIMENTO E ACEITE DO OBJETO**

5. A execução dos serviços previstos neste TR será efetuada de forma contínua durante todo o prazo do contrato.

5. Explicitamos, quanto à forma parcelada, que esta poderá ser executada sem a necessidade de cronograma físico-financeiro, conforme possibilita o sistema de registro de preços, bastando haver a solicitação, por escrito, do ÓRGÃO PARTICIPANTE de acordo com suas necessidades, sempre que coberta por contrato administrativo.

5. Os serviços serão prestados de acordo com os prazos e condições previstos no Item 3 e nas demais condições que constarem do contrato.

5. As condições do serviço devem ser fielmente executadas de acordo com os termos do Instrumento Convocatório, deste Termo de Referência e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial do objeto contratual.

5. Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei n.º 8.666/93, dispensado o recebimento provisório conforme previsto no art. 74, II da mesma lei, por se tratar de serviços profissionais.

5. Para dar mais celeridade e facilitar o registro e acompanhamento deste recibo definitivo, diminuindo também aumento de trabalho desnecessário, fica estabelecido que o documento de recibo definitivo poderá ser encaminhado e aceito por e-mail.

1. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.
2. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao FORNECEDOR, por escrito, as respectivas correções.
3. O gestor emitirá Termo Circunstanciado de Recebimento Definitivo para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará ao FORNECEDOR para que emita a nota fiscal ou fatura para fins de pagamento;
4. O ÓRGÃO PARTICIPANTE poderá rejeitar o objeto executado em desacordo com as discriminações do objeto, e propor as medidas que couberem a cada situação não prevista.

5. Para efeitos de formalização do contrato, cada ÓRGÃO PARTICIPANTE estipulará um instrumento de Contrato que, acompanhado deste Termo de Referência, estabelece as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes.

1. Os contratos de que tratam esse subitem terão o prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta do FORNECEDOR seja mais vantajosa para o ÓRGÃO PARTICIPANTE.

5. A recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades legalmente estabelecidas.

6. **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

6. Em elaboração.

7. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

7. Para fins de comprovação da qualificação técnica, deverão ser apresentados um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão pertinente e compatível em características, quantidades e prazos dos serviços prestados com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93.

7.1.1. O(s) atestado(s) deve(m) conter nome, função, endereço, telefone, e-mail de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

7.1.2. O(s) atestado(s) deve(m) comprovar a aptidão para fornecimento de um quantitativo de pelo menos 40% (quarenta por cento) do total dos lotes a serem arrematados, desde que os objetos do(s) atestado(s) sejam semelhantes aos da presente licitação.

7.1.3. No caso de apresentação de mais de um atestado de capacidade técnica, fica aceito o seu somatório.

8. **GARANTIA CONTRATUAL**

1. Exigir-se-á do fornecedor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1°, Art. 56 da Lei n° 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.
2. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.
3. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n° 8.666/93, a garantia deverá ser complementada no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
4. Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

9. **PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

9. Os procedimentos de gestão da fiscalização, assim como a designação dos servidores para tal fim, serão de responsabilidade de cada ÓRGÃO PARTICIPANTE.
9. Deverá ser indicado formalmente pelo FORNECEDOR um Preposto, autorizado a tratar com o ÓRGÃO PARTICIPANTE a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato.
9. Quaisquer entendimentos, sempre respeitando o conteúdo do contrato deste serviço, entre o Fiscal ou o Gestor do Contrato e o Preposto do FORNECEDOR serão feitos sempre por escrito, não sendo consideradas alegações com fundamento em ordens ou declarações verbais.
9. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus anexos.
9. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
9. O fiscal deverá apresentar ao preposto do FORNECEDOR o resultado do ANS;
9. O FORNECEDOR poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

9. O FORNECEDOR se obriga a cumprir fiel e integralmente as exigências que venham a ser feitas pelos servidores designados que terão plenos poderes para:
    1. Recusar o objeto quando estiver em desacordo com as discriminações do objeto;
    2. Propor as medidas que couberem a cada situação não prevista.
9. A fiscalização de que trata este item não exclui, nem reduz a responsabilidade do FORNECEDOR, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.
9. Conforme inadimplências e irregularidades apuradas pela fiscalização, o ÓRGÃO PARTICIPANTE ou o ÓRGÃO GERENCIADOR poderão aplicar ao FORNECEDOR penalidades e sanções administrativas, conforme a LF 8.666/93, garantida a prévia e ampla defesa, com os instrumentos recursais a elas inerentes, nos moldes do art. 109 da LF nº 8.666/1993.
9. **Sanções Administrativas**: os licitantes, adjudicatários ou contratados inadimplentes estarão sujeitos às penalidades previstas no Art. 87 da Lei Federal n° 8.666/93 e no Art. 7° da Lei n° 10.520/2002, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

10. **JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS**
    10. O Julgamento e a classificação das propostas serão realizados pelo critério do Menor Preço Global por Lote, em conformidade com o inciso X do art. 40 da LF. 8.666/93, sendo portanto menor preço global conforme o critério de preços.
    10. O critério de aceitabilidade de preços será aferido através do valor do preço máximo estimado unitário do item a ser licitado, conforme relação do Quadro 1, do Item 3 deste TR.

11. **OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES**
    11. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo FORNECEDOR, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
    11. Fornecer todas as informações pertinentes para execução do serviço, indicando os endereços dos postos de serviços, podendo alterá-los posteriormente conforme suas necessidades.
    11. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor(es) especialmente(es) designado(es), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
    11. Receber definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.
    11. Notificar o FORNECEDOR por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
    11. Realizar os pagamentos devidos ao FORNECEDOR, nos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
    11. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
    11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando o FORNECEDOR houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666/1993;
    11. Fornecer ao FORNECEDOR documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;
    11. Adotar providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993.
    11. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo FORNECEDOR com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do FORNECEDOR, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
    11. Disponibilizar os veículos com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do início do transporte, a fim de possibilitar a vistoria no veículo pelo condutor, cujo recebimento ou recusa será registrado no BDT devidamente assinado.

11. Permitir o livre acesso dos profissionais da Contratada nas áreas do (a) Órgão/Entidade do Contratante, relacionadas com a execução dos contratos, desde que estejam devidamente identificados com crachá.
11. Encaminhar à Contratada, tempestivamente, a notificação de infração emitida pelo DETRAN, a fim de oportunizar direito de defesa com o consequente recurso do condutor.

12. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A execução do objeto será realizada mediante alocação de empregados da contratada para desenvolvimento dos serviços de apoio operacional, e de atividades auxiliares e complementares contratados nos órgãos e entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro, observadas as disposições estabelecidas neste TR, especialmente as disposições do Anexo B, que tratam da descrição, atribuições e requisitos dos cargos necessários.

12.2. Os serviços de condutores de veículos relacionam-se ao transporte de servidores, pacientes, materiais, documentos, cargas, e outros, para atendimento das atividades meio e fim dos Órgãos e Entidades Contratantes, visando a operacionalidade e a melhoria dos serviços prestados pela Administração Estadual aos seus cidadãos.

12.3. O serviço de condutor de veículos deverá ser prestado observando-se rigorosamente o disposto na Lei Federal nº 9.503/97 - Código de Trânsito Brasileiro e Resolução CONTRAN nº 168/2004 e suas alterações e atualizações.

12.4. Os veículos somente trafegarão com BDT - Boletim Diário de Transporte, confeccionado diariamente, devidamente preenchido pelo condutor, mencionando, quando couber, a solicitação de transporte a que esteja veiculado, devendo ser encerrado quando o veículo retornar ao local de origem, após o cumprimento da missão.

12.5. O condutor deverá vistoriar o estado geral do veículo, verificando em especial as condições dos pneus, o nível do combustível, água do radiador, o óleo do carter e testando freios e parte elétrica, para certificar-se das condições de funcionamento.

12.5.1. A vistoria de que trata o item 12.5. deverá ser feita tanto no recebimento do veículo para execução do serviço, como após seu encerramento, na ocasião da devolução do veículo.

12.5.2. Os condutores de veículos deverão consignar no BDT, as não conformidades observadas nas vistorias, bem como, comunicar à fiscalização ou ao responsável pelo setor de transportes, as anormalidades que possam pôr em risco pessoas e materiais.

12.6. Ao final da jornada de trabalho, os condutores deverão recolher os veículos às garagens ou aos locais pré-determinados pelo setor de transportes da Contratante.

12.7. As ausências de condutores, eventualmente ocorridas, deverão ser supridas conforme o quadro abaixo, a contar da comunicação do Órgão ou Entidade Contratante ao preposto da Contratada e o prazo começará a contar a partir do recebimento da comunicação.

Local	Prazo
Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro	4 (quatro) horas

Demais municípios do Estado do Rio de Janeiro	8 (oito) horas

12.8. No caso de atraso na substituição dos Condutores, conforme os prazos do subitem 12.7, mesmo que sem prejuízo ao serviço, a Contratada não ficará isenta do desconto integral da hora não trabalhada ou de sua proporcionalidade homem/hora, na respectiva fatura.

12.8. Os empregados deverão se apresentar uniformizados, portando crachá, quando pertinente, no qual figure foto do portador, seu nome, lotação e identificação de que se trata de um funcionário da CONTRATADA.

12.9. Os empregados deverão cumprir jornada de trabalho semanal conforme o estabelecido no Anexo B, sendo o de 44h semanais de segunda a sexta-feira e, excepcionalmente e a critério do contratante, nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto.

12.10. A excepcional realização de horas extras pelos empregados, exigido prévio acordo entre o contratante e a contratada, serão sempre compensadas no mês seguinte ao de sua realização e, em nenhuma hipótese, permitida a sua remuneração.

12.11. Os empregados deverão desenvolver suas atividades uniformizados, observadas as disposições dos subitens 13.1. a 13.6. deste TR.

12.12. As ocorrências de eventuais afastamentos dos empregados da execução dos serviços por quaisquer motivos e por período superior a 3 dias, no caso do serviço de recepção, ou 15 dias, nos casos de serviços de apoio administrativo e secretariado, ensejarão providências imediatas da contratada para que os mesmos sejam substituídos temporariamente.

12.13. Os valores devidos à contratada deverão ser ajustados ao efetivo cumprimento de todas as exigências estabelecidas neste TR, ressaltadas as disposições de cumprimento pelos empregados da jornada de trabalho, dos resultados do ANS e do cumprimento das obrigações previdenciárias, sociais e trabalhistas, inclusive FGTS, pela contratada.

13. **VESTIMENTAS, EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS**

13.1. Os empregados deverão desenvolver suas atividades uniformizados, com todas as peças do uniforme adequadas ao tipo especificado de sua função, devendo ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, consideradas as disposições apresentadas nos Quadros I, II, III, IV, V, VI e VII abaixo:

Quadro I

Auxiliar Administrativo, Assistente Administrativo, Digitalizador, Recepcionista e Recepcionista Bilíngue, Secretário Executivo I, Secretário Executivo II e Técnico em Secretariado		
Masculino	**Feminino**	**Características**

Calça	Calça ou Saia	preta e tecido de poliviscose
Camisa	Camisa	branca, manga longa e tecido com o mínimo de 50% de fibras naturais
Sapato	Sapato	preto e de couro
Meia	Meia	preta e de tecido poliéster ou poliamida

Quadro II

Operador de Telemarketing Receptivo, Operador de Telemarketing Ativo, Receptivo	
Masculino	**Feminino**
Calça, na cor preta	Calça, saia ou vestido (modelo tubinho), na cor preta
Blazer de manga comprida, com bolsos, na cor preta	Blazer de manga comprida, com bolsos, na cor preta
Camisa de manga comprida, em algodão, na cor branca	Blusa de manga comprida e/ou curta, na com abotoamento frontal, cor branca
Gravata, na cor azul marinho	Echarpe
Par de sapatos, com solado antiderrapante, na cor preta	Par de sapatos com salto e solado antiderrapante, na cor preta
Cinto em couro, na cor preta	Meia fina 3/4
	Laço para cabelo

Quadro III

Jardineiro e Auxiliar de Manutenção Predial	
Masculino	**Feminino**
Calça jeans	Calça jeans
Camiseta em malha de algodão	Camiseta em malha de algodão
Jaleco em brim, com dois bolsos 2	Jaleco em brim, com dois bolsos 2
Par de sapatos ou botas, com solado baixo e antiderrapante, na cor preta	Par de sapatos ou botas, com solado baixo e antiderrapante, na cor preta
Par de sapatos, com solado antiderrapante, na cor preta	Par de sapatos com salto e solado antiderrapante, na cor preta
Par de meia, na cor preta 4	Par de meia, na cor preta 4

Quadro IV

Condutor de ônibus e van		
Masculino	**Feminino**	**Características**
Calça	Calça	Social na cor preta
Camisa	Camisa	Social na cor branca com manga curta ou manga longa e logotipo da Contratada
Sapato	Sapato	Tipo esporte fino com ou sem cadarço, de couro, cor preta
Meia	Meia	Preta

Quadro V

Condutor de veículos de passeio		
Masculino	**Feminino**	**Características**
Calça	Calça	Lisa na cor preta ou jeans escuro
Camisa	Camisa	De algodão na cor branca, com logotipo da Contratada
Sapato	Sapato	Sapatos fechados na cor preta
Meia	Meia	Preta

Quadro VI

Condutor de caminhão		
Masculino	**Feminino**	**Características**
Calça	Calça	Lisa na cor preta ou jeans escuro
Camisa	Camisa	Social na cor branca com manga curta e logotipo da Contratada
Sapato	Sapato	Sapatos fechados na cor preta
Meia	Meia	Preta

Quadro VII

Condutor de ambulância

Masculino	**Feminino**	**Características**
Macacão	Macacão	AAAA
Calça	Calça	Jeans escuro
Camisa	Camisa	De algodão na cor branca, com logotipo da Contratada
Bota	Bota	Preta
Meia	Meia	Preta

13.2. Para todos os cargos previstos neste Termo de Referência, a contratada deverá fornecer 2 conjuntos de uniformes completos quando da alocação dos empregados na execução dos serviços e, depois, 1 conjunto completo a cada 6 meses, com exceção aos sapatos que será de 1 par a cada 12 meses.

13.3. Os materiais a serem empregados na confecção dos uniformes, bem como os calçados deverão ser de boa qualidade.

13.4. A contratada, a qualquer tempo, deverá substituir peça do uniforme que não atenda às condições mínimas de apresentação.

13.5. No caso de empregada gestante alocada na execução dos serviços, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, devendo ser substituídos pela contratada sempre que necessário.

13.6. Os uniformes deverão ser entregues pela contratada aos empregados mediante recibo, cuja cópia deverá ser fornecida ao contratante.

14. **OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR**

14. Conduzir os serviços de acordo e com estrita observância ao Instrumento convocatório, Termo de Referência, Proposta de Preços e legislação vigente;
14. Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
14. Comprovar a formação técnica específica, caso exigida, por meio de certificado de curso de formação expedido por instituição habilitada e reconhecida, devidamente atualizado;
14. Os profissionais designados para os serviços de que trata este Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada.

14. Utilizar empregados habilitados e com capacidade técnica para a perfeita execução dos serviços, em conformidade com as normas e determinações em vigor, bem como orientá-los sobre as normas técnicas de segurança do trabalho;
14. A Contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, em caso de eventual ocorrência de acidente de trabalho, providenciando as medidas que se fizerem necessárias, em

tempo hábil, assim como, comunicando a ocorrência ao Gestor do Contrato.

14. Apresentar, imediatamente após o recebimento da autorização do início dos serviços, os funcionários nos respectivos Postos e nos horários fixados, devidamente preparados para executar os serviços, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que a impossibilite de assumir o serviço;
14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
14. Prover o fornecimento de uniformes e equipamentos necessários para realização do serviço;
14. Encaminhar cópia dos recibos de entrega dos uniformes, até o prazo de 20 dias do início da prestação dos serviços e após o transcurso de cada período de 1 (um) ano, sendo vedada a cobrança ou desconto, de seus empregados, de quaisquer valores referentes aos mesmos, bem como o fornecimento de uniformes usados.
14. Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
14. A Contratada deverá fornecer crachá, com identificação do portador, ou seja, contendo seu nome, matrícula (ou registro geral), foto, função e lotação, e o nome da empresa.
14. Manter seus empregados devidamente identificados e uniformizados;
14. Disponibilizar a relação nominal dos condutores que contenha: nome completo, registro da CNH da categoria necessária e sua validade e telefone celular dos condutores para contato, devendo ser mantida atualizada, especialmente em casos de substituição de condutores nos Postos de Serviço.

14. Submeter ao ÓRGÃO PARTICIPANTE a relação nominal dos empregados em atividade nas dependências do local da prestação dos serviços, mencionando os respectivos endereços residenciais e local de trabalho, comunicando qualquer alteração;
14. Substituir o preposto que se revelar, comprovadamente, ineficiente ou cujo comportamento seja considerado abaixo dos padrões aceitos.
14. Obrigar-se-á a manter, permanentemente, o contingente laboral, na quantidade necessária, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais, atendido o perfil exigido, em prazo hábil para resguardar: a incolumidade, a continuidade e a pontualidade dos serviços.
14. Responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e a pontualidade destes, garantindo a presença de pessoal suficiente para o cumprimento dos serviços, entregando ao Fiscal do Contrato a comprovação desse controle.
14. Se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, respondendo por todo e qualquer comportamento e atitudes inadequados de seus profissionais, tais como falta de urbanidade, presteza ou decoro;
14. Indenizar os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados por seus empregados ou preposto, à Administração ou a terceiros; inclusive multas relativas às infrações de trânsito, em virtude de culpa ou dolo, decorrentes da execução dos serviços sob sua responsabilidade ou de seus prepostos.
14. Dos casos fortuitos ou de força maior:

14.22.1. Sempre que ocorrerem situações que impliquem caso fortuito ou de força maior, o fato deverá ser comunicado, por escrito, à Contratante, até 24 horas após a ocorrência.

14.22.2. A Contratada se obriga a fornecer em qualquer época os esclarecimentos técnicos que lhe venham a ser solicitados pelo órgão Contratante, no que tange ao objeto deste acordo, de modo a garantir o seu perfeito acompanhamento técnico.

14. Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;

14. Relatar ao ÓRGÃO PARTICIPANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
14. Na ocorrência de sinistro durante a execução de serviço, será do FORNECEDOR a responsabilidade pelas comunicações, em tempo hábil, aos Órgãos Oficiais competentes;
14. Elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato e ao gerenciador da Ata de Registro de Preços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
14. Prestar todo esclarecimento, ou informação, solicitado pelo ÓRGÃO PARTICIPANTE ou por seus fiscais, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, aos documentos relativos à execução do empreendimento;
14. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao ÓRGÃO PARTICIPANTE;
14. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto ou documento de interesse do ÓRGÃO PARTICIPANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação.
14. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste contrato sem o consentimento, por escrito, do ÓRGÃO PARTICIPANTE.
14. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato.
14. Manter atualizados seu endereço, telefones e dados bancários para a efetivação de pagamentos.
14. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, por isso o FORNECEDOR tem de possuir todos os meios para o devido atendimento.

15. OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

15. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão será o ÓRGÃO GERENCIADOR e seus atos serão intermediados pela Subsecretaria de Logística, ficando responsável por:
    1. Gerenciar a ata de registro de preços, de acordo com o Decreto n° 46.751/2019.
    2. Acompanhar constantemente a flutuação de preços no mercado, de modo a validar a vantajosidade dos preços a cada 180 (cento e oitenta) dias.
    3. Gerir os pedidos de adesão dos órgãos e entidades não participantes da Ata de Registro de Preços e orientar os procedimentos dos ÓRGÃOS ADERENTES.
    4. Monitorar os riscos relacionados ao objeto da contratação e realizar as ações de contingências que lhe caibam e quando necessárias.
15. Não caberão ao ÓRGÃO GERENCIADOR atividades relacionadas à gestão e fiscalização dos contratos.

Rio de Janeiro, XXXXXX

Mario Tinoco da Silva Filho

Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Id - 5007747-3

ANEXO A: RELAÇÃO DE ÓRGÃOS PARTICIPANTES

Nº	ÓRGÃOS PARTICIPANTES
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	

17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	

36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	

ANEXO B: PLANILHA DE DETALHAMENTO DOS POSTOS DE TRABALHO

Quadro 1 - Cargo Auxiliar Administrativo

CBO: 4110-05	Cargo: Auxiliar Administrativo
Descrição Sumária	Realizar atividades auxiliares, acessórias e instrumentais de nível básico necessárias para a execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.
Atribuições	• Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em

	sistemas informatizados; • Arquivar, classificar, conferir, copiar, digitalizar, distribuir, identificar, localizar, preencher, protocolar, receber, registrar, solicitar e triar documentos, tais como cadastros, e-mails, fichas, formulários, ofícios, quadros, planilhas,relatórios e tabelas; • Atender, orientar e registrar solicitações e reclamações dos cidadãos e dos representantes de instituições públicas e privadas; • Auxiliar na organização e realização de reuniões e eventos; • Conferir, controlar, distribuir, receber e requisitar materiais de expediente; • Prestar informações sobre funcionamento das unidades e seus respectivos produtos e serviços; • Realizar outras atividades de nível básico relacionadas à execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Ensino médio completo ou curso técnico equivalente
Experiência Legal	Não tem
Experiência	Não tem
Conhecimentos	Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos e apresentações e planilhas eletrônicas
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; • Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;

	• Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; • Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; • Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; • Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; • Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 2 - Recepcionista

CBO: 4221-05	Cargo: Recepcionista
Descrição Sumária	Realizar atividades auxiliares, acessórias e instrumentais de nível básico necessárias para a execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.
Atribuições	• Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; • Comunicar, solicitar e registrar a autorização para a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas na unidade; • Identificar e registrar a entrada e a saída de objetos nas unidades; • Prestar informações sobre o funcionamento das unidades; • Recepcionar, identificar e registrar a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades; • Realizar outras atividades relacionadas à recepção dos cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Ensino médio completo ou curso técnico equivalente
Experiência Legal	Não tem
Experiência	Não tem

Conhecimentos	Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos e apresentações e planilhas eletrônicas
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; • Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; • Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; • Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; • Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; • Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; • Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 3 - Recepcionista Bilíngue

CBO: 4221-05	Cargo: Recepcionista Bilíngue
Descrição Sumária	Realizar atividades auxiliares, acessórias e instrumentais de nível básico necessárias para a execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.
Atribuições	• Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados;

	• Comunicar, solicitar e registrar a autorização para a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas na unidade; • Identificar e registrar a entrada e a saída de objetos nas unidades; • Prestar informações sobre o funcionamento das unidades; • Recepcionar, identificar e registrar a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades; • Realizar outras atividades relacionadas à recepção dos cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Intruções	Ensino médio completo ou curso técnico equivalente
Experiência Legal	Não tem
Experiência	6 meses de exercício do cargo de Recepcionista Bilíngue
Conhecimentos	• Formalidades, regras e normas de cerimonial público; • Proficiência no idioma alemão, espanhol, francês ou inglês; • Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos e de apresentações e planilhas eletrônicas.
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; • Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; • Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; • Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; • Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; • Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter;

	• Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 4 - Secretário Executivo

CBO: 2523-10	Cargo: Secretário Executivo
Descrição Sumária	Secretariar gestores das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos
Atribuições	• Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; • Administrar correios eletrônicos das unidades; • Arquivar, classificar, conferir, copiar, digitalizar, distribuir, identificar, localizar, preencher, protocolar, receber, registrar, solicitar e triar documentos, tais como cadastros e-mails, fichas, formulários, ofícios, quadros, planilhas, relatórios e tabelas; • Controlar agendas de compromissos; • Elaborar atas de reunião; • Elaborar minutas de documentos, tais como e-mails, ofícios e relatórios; • Planejar, organizar e supervisionar o funcionamento da secretaria; • Planejar, organizar e supervisionar a realização de eventos, reuniões e viagens, providenciando as respectivas infraestruturas, transporte e hospedagens • necessárias; • Prestar assistência direta aos gestores; • Realizar despachos com os gestores; • Recepcionar e atender cidadãos e representantes das instituições públicas e privadas; • Traduzir documentos; • Realizar outras atividades relacionadas ao secretariado de gestores.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Curso Superior Completo
Experiência Legal	Curso superior de Secretariado e registro profissional, conforme Lei nº 7.377/1985

Experiência	6 meses de exercício do cargo de Secretário Executivo
Conhecimentos	• Formalidades, regras e normas de cerimonial público; • Proficiência no idioma alemão, espanhol, francês ou inglês; • Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos e de apresentações e planilhas eletrônicas.
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; • Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; • Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; • Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; • Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; • Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; • Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 5 - Técnico em Secretariado

CBO: 3515-05	Cargo: Técnico em Secretariado
Descrição Sumária	Secretariar gestores das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos
Atribuições	• Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; • Administrar correios eletrônicos das unidades;

	• Arquivar, classificar, conferir, copiar, digitalizar, distribuir, identificar, localizar, preencher, protocolar, receber, registrar, solicitar e triar documentos, tais como cadastros, e-mails, fichas, formulários, ofícios, quadros, planilhas, relatórios e tabelas; • Controlar agendas de compromissos; • Elaborar atas de reunião; • Elaborar minutas de documentos, tais como e-mails, ofícios e relatórios; • Planejar, organizar e supervisionar o funcionamento da secretaria; • Planejar, organizar e supervisionar a realização de eventos, reuniões e viagens, providenciando as respectivas infraestruturas, transporte e hospedagens • necessárias; • Prestar assistência direta aos gestores; • Realizar despachos com os gestores; • Recepcionar e atender cidadãos e representantes das instituições públicas e privadas; • Realizar outras atividades relacionadas ao secretariado de gestores
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Ensino médio completo ou curso técnico equivalente.
Experiência Legal	Curso técnico de Secretariado, em nível de 2º grau, e registro profissional, conforme Lei nº 7.377/1985.
Experiência	6 meses de exercício do cargo de Técnico em Secretariado.
Conhecimentos	Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos e de apresentações
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; • Criatividade - capacidade de encontrar métodos ou objetos para executar as atividades de maneira nova ou diferente do habitual; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Negociação – capacidade de persuasão, foco em resultados, respeito às pessoas e administração de conflitos; • Redação – capacidade de elaborar textos com clareza, objetividade e precisão; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações • novas ou mal definidas.

Atitudes	• Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; • Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; • Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, • ideias e ações; • Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias • diferentes; • Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; • Proatividade – capacidade de prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir e fazer com que as coisas importantes aconteçam; • Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; • Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 6 - Porteiro

CBO: 5174 - 10	Cargo: Porteiro
Descrição Sumária	Zelar pela guarda do patrimônio e exercem a vigilância de edifícios públicos, percorrendo-os sistematicamente e inspecionando suas dependências, para evitar roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades; controlam fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados;
Atribuições	• Recepcionar e orientar visitantes; • Zelar pela guarda do patrimônio observando o comportamento e movimentação de pessoas para prevenir perdas, evitar incêndios,acidentes e outras anormalidades; • Controlar o fluxo de pessoas e veículos identificando-os e encaminhando-os aos locais desejados; • Receber mercadorias, volumes diversos e correspondências; • Fazer manutenções simples nos locais de trabalho; • Outras, compatíveis com as atividades da categoria.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais

Grau de Instrução	4a série fundamental
Experiência Legal	Não tem
Experiência	6 meses no cargo de porteiro
Conhecimentos	• Conhecer as normas do local de trabalho • Empatia e diálogo para resolver eventuais conflitos
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 7 - Copeiro

CBO: 5134-25	Cargo: Copeiro
Descrição Sumária	Diariamente atua na Copa da empresa cliente preparando café e lanches a serem servidos a funcionários e visitantes utilizando-se de equipamento e suprimentos à disposição zelando pela qualidade do trabalho e atendimento das condições contratuais negociadas.
Atribuições	• Higienizar e organizar o ambiente de trabalho. • Realizar descarte adequado de resíduos. • Controlar o estoque de produtos para as produções. • Organizar o estoque de produtos para as produções.

	• Armazenar os insumos, identificar e monitorar a temperatura adequada. • Realizar requisição de produtos em estabelecimentos de A&B. • Preencher relatórios operacionais sobre os processos. • Higienizar os alimentos in natura. • Aplicar as boas práticas no preparo e na fabricação de bebidas. • Servir bebidas. • Preparar e finalizar lanches. • Servir alimentos
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	4o ano ensino fundamental
Experiência Legal	Não tem
Experiência	Não tem
Conhecimentos	• Conhecimento de Boas práticas referentes a contaminação cruzada e procedimentos quanto ao controle de água para produção de alimentos; de higienização de instalações físicas, móveis e utensílios; de higiene e saúde dos colaboradores; para descarte de resíduos; de controle de pragas; de compra e transporte de alimentos; • Forma de armazenamento de matéria-prima; embalagens e produtos de limpeza; normas e legislação aplicadas; perigos, microrganismos que causam doenças transmitidas por alimentos (DTA). • Definição de procedimentos operacionais padronizados (POPs); manual de boas práticas; legislações vigentes; tempo x temperatura das preparações culinárias, entre outros. • Identificação e prazo de validade dos alimentos
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes.

	• Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 8 - Jardineiro

CBO: 6220-10	Cargo: Jardineiro
Descrição Sumária	Executar serviços de ajardinamento, conservação e limpeza de jardins
Atribuições	• Fazer a manutenção da grama, • Cortar e regar, cultivar canteiros, • Plantar sementes, • Conservar áreas ajardinadas, • Adubar e arar adequadamente as áreas removendo folhagens secas mantendo a limpeza, • Manter a estética, colocando grades ou outros anteparos conforme orientação, • Operar máquinas específicas da função de jardinagem, • Atuar com algumas aplicações de inseticidas e adubação de plantas, • Quando solicitado colaborar em organizações, montagem e desmontagem de eventos em geral, • Operar máquinas roçadeiras, podadores de cerca viva, cuidar do paisagismo, sempre manter organizado as ferramentas de trabalho. • Realizar cortes de grama, preparando terreno, plantando sementes ou mudas de flores e árvores • Demais funções pertinentes ao cargo.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Não tem
Experiência Legal	Não tem
Experiência	6 meses como jardineiro

Conhecimentos	Conhecimento de espécies usadas para compor jardins: se as espécies são de sombra, meia sombra ou sol pleno; hábitos de crescimento e florescimento; adubação e irrigação; manejo, poda correta e sua época.
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 9 - Auxiliar de Manutenção Predial

CBO: 5143-10	Cargo: Auxiliar de Manutenção Predial
Descrição Sumária	Executam serviços de manutenção elétrica, mecânica, hidráulica, carpintaria e alvenaria, substituindo, trocando, limpando, reparando e instalando peças, componentes e equipamentos. Conservam vidros e fachadas, limpam recintos e acessórios. Trabalham seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente.
Atribuições	• Realizar atividades de manutenção geral envolvendo as áreas civil, hidráulica e elétrica utilizando corretamente os equipamentos de segurança previstos na legislação vigente, seguindo as normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente. • Zelar pela manutenção, organização e conservação dos equipamentos e ferramentas de trabalho. • Executar manutenção de baixa complexidade na área elétrica, rede lógica e de telefonia (como troca de lâmpadas, interruptores, tomadas e outros) a fim de manter as instalações operacionais e em perfeitas condições de funcionamento, atendendo aos padrões e normas vigentes.

	• Diagnosticar defeitos, através de esquemas, desenhos, catálogos, análise e avaliação técnica, bem como, desmontar, recuperar, montar, testar e substituir componentes, zelando pelos equipamentos de sua responsabilidade. • Executar trabalhos em altura cumprindo normas de segurança na conservação e recuperação de telhados, calhas, fachadas de edifícios e interiores, reparos e reformas de instalações prediais e troca de • lâmpadas, entre outros. • Realizar serviços básicos de carpintaria, marcenaria e hidráulica. • Acompanhar os serviços executados por empresas especializadas contratadas, prestando informações e auxílio necessário.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	4a Série do ensino fundamental
Experiência Legal	Ensino fundamental completo ou prática profissional no posto de trabalho
Experiência	6 meses em trabalho de manutenção predial
Conhecimentos	Conhecimento em elétrica, manutenção predial, refrigeração, instalação e manutenção de elétrica e hidráulica
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 10 - Operador de Telemarketing

CBO: 4223-15	Cargo: Operador de Telemarketing Receptivo
Descrição Sumária	Atendem usuários, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados.
Atribuições	• Identificar necessidades do interlocutor; • Identificar problemas; • Orientar o usuário; • Oferecer soluções; • Consultar manuais; • Consultar área técnica; • Consultar supervisor; • Solicitar providências técnicas junto à área competente; • Finalizar pendência técnica; • Finalizar pendências de serviços
Jornada de Trabalho	36 horas semanais (acordo coletivo)’
Grau de Instrução	Ensino médio completo
Experiência Legal	Não tem
Experiência	6 meses em trabalho de atendimento de telemarketing
Conhecimentos	• Trabalhar a qualidade vocal; • Demonstrar clareza de dicção; • Demonstrar capacidade de expressão oral; • Demonstrar compreensão oral (saber ouvir); • Demonstrar capacidade de compreensão escrita; • Demonstrar capacidade de expressão escrita; • Registrar informações com precisão; • Demonstrar paciência; • Auto-controlar-se; • Demonstrar poder de persuasão; • Demonstrar empatia; • Administrar conflitos; • Demonstrar objetividade; • Tomar decisões; • Trabalhar em equipe; • Demonstrar agilidade no atendimento;

	• Demonstrar agilidade de digitação; • Demonstrar capacidade de manuseio de sistema telefônico; • Demonstrar aptidão à microinformática; • Seguir o código de ética
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 11 -Digitalizador

CBO: 7661-50	Cargo: Digitalizador
Descrição Sumária	Atender à demanda dos serviços de higienização/digitalização dos documentos
Atribuições	Proceder à higienização dos documentos que serão digitalizados, tais como: fotos, imagens, cartas, ofícios de formatação executive, A4, A3 e demais gramaturas; Eliminar grampos, clipes, bailarinas, dobras e vincos dos documentos; Arrumar/organizar os processos; Colar etiquetas; Conferir a numeração das folhas e dos documentos constantes dos processos;

	Operar equipamentos de scanner e fotocopiadora; Operar microcomputador e possuir noções básicas de Windows e World; Afixar a etiqueta de identificação na capa do processo depois de devidamente digitalizado, antes de sua entrega ao servidor do Contratante responsável pelo recebimento, com os dizeres “Processo Digitalizado”; Auxiliar nas demais atividades correlatas à prestação dos serviços contratados.
Jornada de Trabalho	44 horas semanais
Grau de Instrução	Ensino Médio Completo
Experiência Legal	Curso de qualificação profissional de duzentas a quatrocentas horas/aula, ministrado por instituições ou escolas especializadas na área
Experiência	6 meses em trabalhos de digitalização de documentos
Conhecimentos	• Capacitação e perfil para o desenvolvimento das atividades de higienização e digitalização de documentos
Habilidades	• Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; • Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; • Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; • Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	• Comprometimento com o trabalho em equipe. • Cordialidade no trato com clientes e equipes de trabalho. • Iniciativa, agilidade, cordialidade e disponibilidade para atender clientes. • Proatividade, responsabilidade e comprometimento na realização das atividades. • Respeito e discrição no atendimento aos clientes. • Resiliência. • Assiduidade e pontualidade. • Sigilo empresarial

Quadro 12 - Condutor de veículos automotores (de serviço)

CBO: 7823-05	Cargo: Condutor de veículos automotores - Serviço
Descrição Sumária	Dirigir e manobrar veículos que transportam pessoas e/ou cargas.
Atribuições	• Dirigir veículos de pequeno porte; • Manobrar veículos; • Transportar pessoas e cargas; • Realizar verificações e manutenções básicas do veículo; • Liberar embarque e desembarque em local seguro e permitido; • Demonstrar competências pessoais; • Comunicar-se; • Colocar e retirar objetos dos passageiros no compartimento de bagagem; • Auxiliar deficientes, gestantes, idosos e crianças no que necessitem de ajuda no embarque e desembarque; • Observar sinalização e regras de trânsito; • Zelar pela conservação do veículo; • Não fazer nenhum tipo de transporte sem autorização.
Jornada de Trabalho	44H semanais ou 12x36H
Grau de Instrução	Quarta série do ensino fundamental
Experiência Legal	Requer carteira de habilitação Categoria B (veículo com até 8 lugares sem condutor, capacidade até 3.500 Kg);
Experiência	Não tem
Conhecimentos	Todos abordados dentro do curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular;
Habilidades	• Demonstrar capacidade de autocontrole e capacidade visual espacial; • Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros; • Solucionar pequenos reparos mecânicos de emergência; • Demonstrar capacidade de análise; • Dirigir defensivamente;

	• Capacidade de percepção e resposta efetivas para resolver situações de emergência; • Capacidade de ficar alerta e atento a informações importantes; • Capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas éticos.
Atitudes	• Checar indicações dos instrumentos do painel; • Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório; • Conferir equipamentos obrigatórios do veículo; • Devolver objetos esquecidos no interior do veículo; • Solicitar socorro mecânico, em caso de necessidade; • Buscar local seguro em caso de perigo; • Estar sempre alerta; • Pontualidade;

Quadro 13 - Condutor de veículos automotores (Ambulância)

CBO: 7823-10	Cargo: Condutor de veículos automotores - Ambulância
Descrição Sumária	Dirigir e manobrar veículos que transportam pacientes e material biológico humano.
Atribuições	• Dirigir veículos automotores do tipo ambulância; • Manobrar veículos; • Transportar pacientes e material biológico humano; • Realizar verificações e manutenções básicas do veículo; • Demonstrar competências pessoais; • Comunicar-se; • Usar equipamentos e dispositivos especiais; • Auxiliar equipe de saúde no atendimento de urgência e emergência. • Observar sinalização e regras de trânsito; • Zelar pela conservação do veículo; • Não fazer nenhum tipo de transporte sem autorização.
Jornada de Trabalho	12x36H
Grau de Instrução	Quarta série do ensino fundamental
Experiência Legal	Requer carteira de habilitação Categoria D;

	Curso especializado destinado a condutores habilitados que pretendam conduzir veículos de emergência.
Experiência	Não tem
Conhecimentos	Todos abordados dentro do curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular;
Habilidades	• Demonstrar capacidade de autocontrole e capacidade visual espacial; • Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros; • Solucionar pequenos reparos mecânicos de emergência; • Demonstrar capacidade de análise; • Dirigir defensivamente; • Capacidade de percepção e resposta efetivas para resolver situações de emergência; • Capacidade de ficar alerta e atento a informações importantes; • Capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas éticos.
Atitudes	• Checar indicações dos instrumentos do painel; • Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório; • Conferir equipamentos obrigatórios do veículo; • Devolver objetos esquecidos no interior do veículo; • Solicitar socorro mecânico, em caso de necessidade; • Buscar local seguro em caso de perigo; • Estar sempre alerta; • Pontualidade;

Quadro 14 - Condutor de veículos automotores (Van)

CBO: 7823-10	Cargo: Condutor de veículos automotores - Van
Descrição Sumária	Dirigir e manobrar veículos que transportam pessoas e/ou cargas..
Atribuições	• Dirigir veículos de médio porte do tipo van; • Manobrar veículos; • Transportar pessoas e cargas; • Realizar verificações e manutenções básicas do veículo; • Liberar embarque e desembarque em local seguro e permitido; • Demonstrar competências pessoais;

	• Comunicar-se; • Colocar e retirar objetos dos passageiros no compartimento de bagagem; • Auxiliar deficientes, gestantes, idosos e crianças no que necessitem de ajuda no embarque e desembarque; • Observar sinalização e regras de trânsito; • Zelar pela conservação do veículo; • Não fazer nenhum tipo de transporte sem autorização.
Jornada de Trabalho	44H semanais ou 12x36H
Grau de Instrução	Quarta série do ensino fundamental
Experiência Legal	Requer carteira de habilitação Categoria D; Curso especializado destinado a condutores habilitados que pretendam conduzir veículos de transporte coletivo de passageiros.
Experiência	Não tem
Conhecimentos	Todos abordados dentro do curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular;
Habilidades	• Demonstrar capacidade de autocontrole e capacidade visual espacial; • Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros; • Solucionar pequenos reparos mecânicos de emergência; • Demonstrar capacidade de análise; • Dirigir defensivamente; • Capacidade de percepção e resposta efetivas para resolver situações de emergência; • Capacidade de ficar alerta e atento a informações importantes. • Capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas éticos;
Atitudes	• Checar indicações dos instrumentos do painel; • Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório; • Conferir equipamentos obrigatórios do veículo; • Devolver objetos esquecidos no interior do veículo; • Solicitar socorro mecânico, em caso de necessidade; • Buscar local seguro em caso de perigo; • Estar sempre alerta; • Pontualidade;

Quadro 15 - Condutor de veículos automotores (Ônibus)

CBO: 7824-05 e 7824-10	Cargo: Condutor de veículos automotores - Ônibus
Descrição Sumária	Dirigir transporte coletivo de passageiros urbanos, metropolitanos ou ônibus rodoviário de longas distâncias
Atribuições	• Dirigir ônibus urbanos, metropolitanos ou rodoviários; • Manobrar veículos; • Transportar pessoas; • Comunicar-se e orientar sobre o ponto de embarque e desembarque; • Parar em locais pré-estabelecidos para embarque e desembarque; • Demonstrar competências pessoais; • Comunicar-se; • Colocar e retirar objetos dos passageiros no compartimento de bagagem; • Auxiliar deficientes, gestantes, idosos e crianças no que necessitem de ajuda no embarque e desembarque; • Solicitar declaração de autorização de menores; • Observar sinalização e regras de trânsito; • Zelar pela conservação do veículo; • Não fazer nenhum tipo de transporte sem autorização.
Jornada de Trabalho	44H semanais ou 12x36H
Grau de Instrução	Ensino fundamental completo
Experiência Legal	Requer carteira de habilitação Categoria D; Curso especializado destinado a condutores habilitados que pretendam conduzir veículos de transporte coletivo de passageiros.
Experiência	Não tem
Conhecimentos	Todos abordados dentro do curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular;
Habilidades	• Demonstrar capacidade de autocontrole e capacidade visual espacial; • Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros; • Solucionar pequenos reparos mecânicos de emergência; • Vistoriar funcionamento dos equipamentos internos do veículo; • Demonstrar capacidade de análise; • Dirigir defensivamente;

	• Capacidade de percepção e resposta efetivas para resolver situações de emergência; • Capacidade de ficar alerta e atento a informações importantes. • Capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas éticos;
Atitudes	• Checar indicações dos instrumentos do painel; • Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório; • Conferir equipamentos obrigatórios do veículo; • Devolver objetos esquecidos no interior do veículo; • Solicitar socorro mecânico, em caso de necessidade; • Buscar local seguro em caso de perigo; • Estar sempre alerta; • Pontualidade, cumprir horário da rendição;

Quadro 16 - Condutor de veículos automotores (Caminhão)

CBO: 7825-10	Cargo: Condutor de veículos automotores - Caminhão
Descrição Sumária	Dirigir veículos que transportam, coletam e entregam cargas em geral
Atribuições	• Dirigir transporte de carga em geral; • Verificar documentos do veículo e da carga; • Carregar e descarregar o caminhão; • Verificar limite máximo de carga do veículo; • Distribuir o peso da carga em partes iguais; • Comunicar-se e orientar sobre o ponto de carga e descarga; • Demonstrar competências pessoais; • Observar sinalização e regras de trânsito; • Zelar pela conservação do veículo; • Não fazer nenhum tipo de transporte sem autorização.
Jornada de Trabalho	44H semanais ou 12x36H
Grau de Instrução	Ensino fundamental
Experiência Legal	Requer carteira de habilitação Categoria C (caminhão que tenha como peso bruto entre 3.500 kg e 6.000 kg) ou Categoria E (acima de 6.000 kg);

Experiência	Não tem
Conhecimentos	Todos abordados dentro do curso Teórico-técnico e de Prática de Direção Veicular;
Habilidades	• Demonstrar capacidade de autocontrole e capacidade visual espacial; • Vistoriar funcionamento dos equipamentos internos do veículo; • Identificar avarias na mercadoria; • Solucionar pequenos reparos mecânicos de emergência; • Dirigir defensivamente; • Capacidade de percepção e resposta efetivas para resolver situações de emergência; • Capacidade de ficar alerta e atento a informações importantes. • Capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas éticos;
Atitudes	• Checar indicações dos instrumentos do painel; • Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório; • Identificar altura, comprimento e largura do veículo; • Manusear carga com segurança; • Comunicar a saída à central e o desvio de rota, se necessário; • Solicitar socorro mecânico, em caso de necessidade; • Buscar local seguro em caso de perigo; • Estar sempre alerta; • Pontualidade, cumprir horário da rendição;

ANEXO C: PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

Em elaboração.

ANEXO D: ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

Em elaboração.

@cidade_unidade@, 11 março de 2021

Documento assinado eletronicamente por **Mário Tinoco da Silva Filho**, **Coordenador**, em 11/03/2021, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **14517711** e o código CRC **F0923494**.

Referência: Processo nº SEI-120001/001371/2021 SEI nº 14517711

Rua Erasmo Braga, n°118 - 8° andar - Bairro Centro, @cidade_unidade@/RJ, CEP 20020-000
Telefone: