



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

**1. DO OBJETO**

**1.1** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de RECEPCIONISTAS, com execução mediante o regime de empreitada por preço global, para atender às necessidades da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.

**2. JUSTIFICATIVA**

**2.1** O serviço a ser prestado tem natureza essencial para o bom funcionamento das dependências da PGE, garantindo o controle de acesso às áreas específicas do órgão, primando pelo atendimento cordial e eficiente aos visitantes e funcionários.

**3. DOS POSTOS DE TRABALHO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1** A prestação do serviço em questão será executada mediante utilização de **13 (treze) Postos** de Trabalho de Recepcionistas, e terá início na data indicada no **Memorando de Início de Serviços** a ser expedido pela Fiscalização da PGE.

**3.1.1.** As especificações técnicas do serviço que se seguem tiveram como base as atividades relacionadas no **Código Brasileiro de Ocupações - CBO: RECEPCIONISTA / CÓDIGO 4221-05.**

**3.1.2.** A prestação dos serviços se dará em jornadas de 44 horas semanais, compreendidas, inicialmente, de **segunda a sexta-feira** das 9h às 18h.

**3.1.3.** Excepcionalmente, a critério da Fiscalização e mediante comunicação prévia à contratada, poderá haver modificação no horário da prestação dos serviços desde que não implique em gastos adicionais da contratada em relação aos seus prestadores de serviço.

**3.2** A distribuição dos Postos de Trabalho pelas dependências da PGE será uniforme, com:

- a) **1 (um) posto** para cada um dos andares dos **11 (onze) andares** do **Edifício-Sede**, localizado no **município do Rio de Janeiro/RJ**;



- b) 2 (dois) postos no interior do Estado, sendo: **1 (um) posto** na Procuradoria Regional de **Duque de Caxias/RJ** e **1 (um) posto** na Procuradoria Regional de **Petrópolis/RJ**.

**3.3** A Contratada, por meio de mão de obra capacitada, deverá prestar os seguintes serviços, sendo considerados como serviços de rotina não exaustivos:

- a) Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;
- b) Aplicar, nas atividades diárias, os princípios de relações públicas e humanas recebidos nos cursos de formação, procedendo o atendimento ao público, orientando e prestando as informações pertinentes, sempre primando pela atenção e cortesia com os servidores e visitantes;
- c) Atentar para o movimento no seu posto de trabalho, acionando a vigilância da PGE quando necessário.
- d) Proibir a utilização do Posto para guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores, de empregados ou de terceiros, bem como verificar a existência de objetos, pacotes ou embrulhos suspeitos abandonados.
- e) Preencher corretamente todos os formulários de controle e livros de ocorrências, assinando-os e colocando o número da matrícula, o nome do posto e apresentando-os ao término do turno à coordenação administrativa da unidade competente da Contratante, para que tome conhecimento.
- f) Providenciar relatórios da sua área de atuação, conforme solicitação da Fiscalização do contrato.
- g) Proceder a comunicação telefônica com o setor interessado, só liberando a entrada do mesmo após obtida autorização expressa.
- h) Realizar serviços solicitados pela Fiscalização do Contrato e pertinentes ao serviço desempenhado, nos moldes da legislação vigente.

#### **4 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1** A Contratada, além da disponibilização de mão-de-obra, dos materiais e dos utensílios necessários em quantidades e qualidade necessários à boa, plena, perfeita e completa execução dos serviços, obriga-se as seguintes responsabilidades genéricas:



**4.1.1** Implantar a mão-de-obra e os serviços nas edificações nos horários fixados pela Fiscalização, estabelecendo adequadamente o planejamento, a execução das atividades, na data constante do documento de **Autorização de Início dos Serviços**;

**4.1.2** Fornecer aos prestadores de serviços os uniformes e seus complementos (vide tabela abaixo), conforme disposto no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

RECEPCIONISTAS	
Calça	02 unidades
Blazer	01 unidade
Blusa Social	03 unidades
Sapato Social Preto	02 pares
Meia Social	04 pares
Rede para cabelo, cinto e outros (se necessário)	01 unidade de cada
Crachá	01 unidade

**4.1.3** Acatar as exigências da Fiscalização quanto à execução dos serviços, horários de turnos, rondas e, ainda, a imediata correção de deficiências alinhadas quanto à execução dos serviços contratados.

**4.1.4** Designar, por meio de declaração impressa ou eletrônica, no início da vigência contratual, **Preposto** para representar a Contratada, habilitado a responder sobre qualquer indagação administrativa e contratual da PGE/RJ, indicando: nome, qualificação, endereço jurídico e eletrônico, e número de telefone. Esta função poderá ser exercida pelo Supervisor da Contratada;

**4.1.5** Apresentar à Fiscalização do Contrato da PGE-RJ, no início dos serviços e sempre que houver alteração ou solicitação, a relação nominal dos empregados que exercerão suas funções na PGE acompanhadas de comprovação do vínculo empregatício e das respectivas cargas horárias em conformidade com as leis trabalhistas;

**4.1.6** Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira estruturada, mantendo durante o horário comercial suporte para dar atendimento a eventuais necessidades,



especialmente por meio do Preposto, que deverá comparecer pessoalmente à PGE (ou designar alguém da empresa para que o faça) sempre que a Fiscalização da PGE necessitar, seja para reuniões de organização do serviço ou para orientar os profissionais recepcionistas;

**4.1.7** Comprovar todos os requisitos exigidos nesta Especificação Técnica a qualquer tempo, inclusive sobre a formação técnica e específica da mão-de-obra utilizada na execução dos serviços contratados;

**4.1.8** Permitir irrestrito acesso ao controle diário de frequência e às carteiras profissionais dos profissionais alocados à execução dos serviços contratados.

**4.1.9** Fornecer comunicação móvel ao preposto de modo a facilitar o contato necessário com os demais funcionários da Contratada e com a Fiscalização da PGE-RJ.

**4.1.10** Acatar as exigências da PGE-RJ através dos representantes da Fiscalização do Contrato quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e quantidade dos materiais e, ainda, a imediata correção de deficiências alinhadas quanto à execução dos serviços contratados;

**4.1.11** Fornecer todo o material de escritório (prancheta, caneta, lápis, borracha, régua, cadernos etc.) necessário para o bom andamento dos serviços;

**4.1.12** Orientar os empregados que deverão se apresentar adequadamente uniformizados em um único padrão e identificados através do uso do crachá;

**4.1.13** Exercer controle diário sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, nos moldes exigidos pela legislação trabalhista;

**4.1.14** Procurar manter fixo sempre os mesmos empregados, a fim de evitar constantes substituições e minimizando, assim, prejuízos na prestação dos serviços. Quando ocorrer substituição de empregado, prover treinamento adequado ao substituto, mormente quanto à rotina dos serviços;

**4.1.15** Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previstos nesta Especificação Técnica, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, demissão de empregados etc.;

**4.1.16** Instruir os empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Fiscalização da PGE-RJ e manter a disciplina nos locais de serviço.

**4.1.17** Responder por qualquer dano causado por seus empregados ao patrimônio da PGE-RJ e das demais unidades, ou de terceiros, ainda que omissão involuntária, devendo ser adotadas, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências necessárias ao ressarcimento;

**4.1.18** Atender todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, inclusive o transporte, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os empregados durante a execução dos serviços, ainda que acontecido em dependência da PGE-RJ e das demais unidades;



- 4.1.19** Não vincular o pagamento de salários e demais vantagens dos profissionais aos pagamentos das faturas efetuadas pela PGE-RJ;
- 4.1.20** Responsabilizar-se, inteira e exclusivamente, por qualquer despesa decorrente da manutenção e conservação dos equipamentos utilizados na execução dos serviços, bem como por eventuais perdas e extravios de seus materiais, equipamentos e insumos no decorrerem da execução dos serviços;
- 4.1.21** Manter, durante toda a duração do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.

## **5 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 5.1** Fiscalizar o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no Contrato e seus anexos por um ou mais representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da lei nº 8.666/93;
- 5.2** Disponibilizar o local e os meios adequados para execução dos serviços;
- 5.3** Efetuar o pagamento e outros benefícios em conformidade com o pactuado, devendo ser observados os eventuais descontos por faltas e serviços não prestados, possíveis penalidades aplicadas e as condições previstas no Acordo de Nível de Serviço – ANS;
- 5.4** Prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas;
- 5.5** Documentar e notificar, por meio de comunicação impressa ou eletrônica, à Contratada, ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;
- 5.6** Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas do contrato.

## **6 DO PRAZO**

- 6.1** O prazo de vigência do contrato será de **18 (dezoito) meses** a contar da data constante no memorando de início do serviço, desde que posterior da data da publicação do extrato do **contrato** no D.O. do Estado do Rio de Janeiro.
- 6.2** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja comprovadamente mais vantajosa para o **CONTRATANTE**.

## **7 DA GARANTIA**

- 7.1** Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de início dos serviços, constante no Memorando de Início dos Serviços expedido pela Fiscalização da PGE, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei nº. 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.



## **8 DA FISCALIZAÇÃO**

**8.1.** Por FISCALIZAÇÃO entende-se a atividade exercida de modo sistemático pela PGE-RJ e seus prepostos, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

**8.2.** A Contratada, por todos os meios ao seu alcance, deverá facilitar a ampla ação da FISCALIZAÇÃO, bem como atendendo prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.

**8.3.** Todos os atos e instruções emanados ou emitidos pela FISCALIZAÇÃO serão considerados como se fossem praticados pela PGE-RJ.

**8.4.** A atuação ou a eventual omissão da FISCALIZAÇÃO durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a Contratada da responsabilidade pela execução dos serviços.

**8.5.** A FISCALIZAÇÃO tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

- a) Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços em execução, bem como às interferências e interfaces dos trabalhos da Contratada com as atividades de outras empresas, profissionais e ou pessoas;
- b) Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, bem como conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela Contratada;
- c) Aprovar os relatórios de execução dos serviços, elaborados de conformidade com os requisitos estabelecidos; e,
- d) Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do contrato.

## **9. DAS PENALIDADES**

**9.1** A contratada inadimplente estará sujeito às penalidades previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

**9.2** A inexecução do objeto, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, a multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), conforme preceitua o artigo 87 do Decreto nº 3.149/80.

**Anexo “A” - RELAÇÃO DE ENDEREÇOS****1) EDIFÍCIO-SEDE PGE-RJ**

Rua do Carmo, nº 27 – Centro - Rio de Janeiro/RJ. CEP.:20011-020.

**2) PROCURADORIAS REGIONAIS****2ª Região -  
Duque de  
Caxias****Endereço Atual:** Rua General Dionísio, nº 764 – sala 107, Jardim 25 de agosto - Duque de Caxias/RJ. CEP: 25075 - 095**Futuro Endereço:** Avenida Brigadeiro Lima e Silva 1939 – 6º e 7º andar - Jardim Vinte e Cinco de Agosto - Duque de Caxias - RJ – CEP 25071 – 181**7ª Região -  
Petrópolis**

Rua do Imperador, nº 288 – Salas 30 a 35 – Condomínio Shopping D. Pedro - Centro – Petrópolis/RJ. CEP: 25620 - 000



## ANEXO "B" - ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

**1 - FINALIDADE:** Garantir a qualidade dos serviços prestados.

**2 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO:** Utilização do Livro da Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente à cada ocorrência.

**3 - JUSTIFICATIVA:** A Contratada poderá apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, passível de análise e deliberação por parte da Fiscalização do Contrato antes da aplicação da pontuação na fatura da Contratada.

**4 - PONTUAÇÃO:**

	Item	Pontos	Critério
1	Prestação de serviços de rotina não exaustivos, <i>conforme item 3.3.</i>	0,5	Número de vezes em que a Fiscalização do Contrato observar que não está sendo cumprida qualquer uma das rotinas listadas no referido item.
2	Comparecimento do Preposto, ou pessoa por ele designada, à PGE mediante solicitação da Fiscalização <i>conforme item 4.1.6.</i>	1	Número de vezes em que não houver representante da Contratada em reuniões agendadas previamente pela Fiscalização da PGE.
3	Elaboração de relatórios referentes ao serviço prestado, quando solicitados pela Fiscalização do Contrato, <i>conforme item 3.3, subitem f.</i>	2	Número de vezes que não for atendida a solicitação da Fiscalização da PGE quanto a elaboração de relatórios, nos prazos que serão pactuados.
4	Comparecimento dos prestadores de serviço aos seus postos de trabalho adequadamente uniformizados e portando o crachá, <i>conforme item 4.1.12.</i>	2	Número de ocorrências em que for observado o não comparecimento dos prestadores de serviço aos seus postos de trabalho adequadamente uniformizados e portando o crachá.
5	Adoção de providências quanto a dano causado pelos empregados da Contratada ao patrimônio da PGE-RJ ou de terceiros nas dependências da PGE-RJ, <i>conforme item 4.1.17.</i>	2	Número de vezes que não sejam adotadas dentro do prazo de 10 (dez) dias as providências cabíveis quanto a danos causados por seus empregados ao patrimônio da PGE-RJ ou de terceiros nas dependências da PGE-RJ
6	Atraso tanto no crédito de salários além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência como no crédito do décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais, <i>conforme item 5.3.</i>	4	Por número de dias de atraso tanto no crédito de salários além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência como no crédito do décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais.





<b>7</b>	Atraso do crédito dos benefícios de vale-transporte e/ou vale-refeição além do máximo estabelecido no contrato ou na Convenção Coletiva, <i>conforme item 5.3.</i>	<b>4</b>	Por número de dias de atraso no crédito dos benefícios de vale-transporte e/ou vale-refeição além do máximo estabelecido no contrato ou na Convenção Coletiva.
----------	--	----------	--

**5 - PERIODICIDADE:** Mensal. **INÍCIO DA MEDIÇÃO:** A partir do 2º mês do início da execução dos serviços.

**6 - MECANISMO DE CÁLCULO:** Somatório da pontuação relativa a cada não atendimento aos critérios definidos na tabela acima.

**7 - FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:**

- 04 a 08 pontos = recebimento de 97% da fatura do mês referente
- 09 a 12 pontos = recebimento de 95% da fatura do mês referente
- > que 13 pontos = recebimento de 93% da fatura do mês referente e comunicação ao superior para análise da adoção de outras providências

**8 - PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS/SOMATÓRIO DE DESCONTO:**

Mês de referência/ano	Item	Anotação - Local	Pontuação
Agosto/2017	3	Folha nº 32 do Livro de Fiscalização	2
	4	Folha nº 40 do Livro de Fiscalização	2
<b>Total: 4 pontos (recebimento de 99 % da fatura)</b>			

**9 - DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:**

<b>Dia: 02, mês 08, ano 2017.</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Por meio eletrônico ou</b>
	<input type="checkbox"/>	<b>Pessoalmente, por meio de representante da Contratada</b>

**Em vermelho temos um exemplo de aplicação do ANS**

**OBSERVAÇÕES:**

**a)** As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL**

Processo nº E-14/001.038149/2017

Data: 26/07/2017 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**b)** Para a validação da ocorrência de pontuação passível de desconto em cada Ficha de Autorização (modelos entregues pela Contratante), a Fiscalização da PGE/RJ entregará uma cópia da mesma para a Contratada, devendo o responsável da Contratada assinar o recebimento;

**c)** Mensalmente, na última semana do mês de referência, a Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá preencher este formulário para obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à Contratada sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente. A comunicação poderá ser feita pessoalmente, ou por meio eletrônico. As ocorrências pontuadas na última semana do mês serão aplicadas no período seguinte.

**d)** Cada Nota Fiscal será encaminhada pela Comissão de Fiscalização da PGE ao seu Setor Financeiro junto com o referente formulário de ANS preenchido.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

---

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

---

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 2