



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/RJ

1. INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS DO CARGO DE OPERADOR DE TELEMARKETING

Condições de execução

1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

1.1.1. Início da execução do objeto: até 30 dias a assinatura do contrato.

1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

1.1.2.1. O total de colaboradores lotados no posto será de 03 (três) operadores de telemarketing;

1.1.2.2. A execução será mediante o regime indireto, de trabalho diurno, 30 horas semanais, em horário compreendido das 07 h às 19 h, conforme o planejamento da Fiscalização Técnica, de segunda à sexta-feira, observando-se que não será permitida a realização e o pagamento de horas extras;

1.1.2.3. caso seja permitida a redução da carga horária semanal, através de ato ministerial, os horários de execução serão ajustados conforme;

1.1.2.4. Carga horária diária de 6 (seis) horas, nelas inclusas as pausas, sem prejuízo para remuneração;

1.1.2.5. Vedada a prorrogação de jornada de trabalho;

1.1.2.6. Visando prevenir sobrecarga psíquica e muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, serão concedidas pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores, que obdecarão a seguinte dinâmica:

a) Fora do posto de trabalho;

b) Em dois períodos de dez minutos contínuos, sendo o primeiro intervalo após os primeiros sessenta minutos de trabalho, e o segundo antes dos últimos sessenta minutos;

c) As pausas devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico, com acesso livre aos colaboradores;

d) Além das pausas citadas acima, será garantida pausas no trabalho imediatamente após operação em que tenham ocorrido ameaças, abuso verbal ou agressões, ou que tenha sido especialmente desgastante;

e) O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing será de 20 minutos.

1.1.2.7. Poderá haver a necessidade, em dias específicos, em que os funcionários tenham que alterar o seu horário de entrada e saída, sempre respeitando a carga horária diária, conforme legislação vigente e a critério da Fiscalização Técnica;

1.1.2.8. A CONTRATADA deverá nomear um preposto para representá-la durante a execução do contrato:

a) Ao indicar o preposto deverá ser encaminhado os seus respectivos contatos (telefones e e-mails);

b) O preposto, ou quem o substitua, deverá inspecionar o local de trabalho, no mínimo quinzenalmente, em períodos e dias alternados, não podendo ocorrer nenhum custo extra a CONTRATANTE;

c) O preposto, ou quem o substitua, sempre que solicitado pelas fiscalizações do órgão, deverá comparecer para reuniões no âmbito da SR/PF/RJ;

d) Caberá ao preposto, ou quem o substitua, recolher as folhas de ponto e registros eletrônicos de frequência relativos aos funcionários terceirizados, bem como quaisquer outros documentos físicos, para posterior apresentação ao fiscal do contrato;

e) Não será permitida a ausência nos postos pelos motivos burocráticos descritos acima.

1.1.2.9. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA utilizará, sob sua inteira responsabilidade e de acordo com as normas que regem a atividade, mão de obra exclusiva devidamente treinada e qualificada para desempenhar as atribuições de Operador de Telemarketing (Híbrido), conforme atribuições definidas para o CBO 4223-10.

1.1.2.10. A CONTRATADA deverá manter, pelo menos, 2 cadastros de operadores de telemarketing aprovados e renovados a cada seis meses junto a este órgão, para que realize as coberturas eventuais e programadas.

a) Formação substituto: Ensino médio técnico (conforme CFT) ou tecnólogo nas áreas de engenharia ou arquitetura.

1.1.2.11. A CONTRATADA deverá manter Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Análise Ergonômica do Trabalho nos termos do item 9, anexo II, da NR 17 - Trabalho em teleatendimento/telemarketing.

1.1.2.12. **Para o cargo de operador de telemarketing, a qualificação mínima será a seguinte:**

- a) Ensino médio Completo;
- b) Conhecimentos básicos em informática;
- c) Experiência profissional de, no mínimo, seis meses de trabalho em teleatendimento.

1.1.2.13. **Ainda, as despesas da CONTRATADA, os colaboradores deverão receber treinamento sobre:**

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados à atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvam o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores; e
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou binauriculares e limpeza e substituição de tubos de voz.
- e) O treinamento inicial deve ter duração de 4 (quatro) horas na admissão, e o treinamento periódico deve ser realizado a cada 6 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores.
- f) Para fins do treinamento acima, a CONTRATADA deverá providenciar colaboradores para atuar como coberturas durante a realização do curso.

Local e horário da prestação dos serviços

1.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Avenida Rodrigues Alves, nº 01 - Centro, Rio de Janeiro;

1.2.1. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 07 horas às 19:00 horas, a critério da Fiscalização Técnica.

Rotinas a serem cumpridas

1.3. A execução contratual observará as rotinas estabelecidas pela fiscalização do contrato nos limites das funções descritas no CBO 4223-10.

Uniformes

1.4. Cada colaborador deverá receber:

Descrição do item	Frequência de Substituição	Quantidade	Unidade
Terno Tipo Tecido: 81% Poliéster, 13% Viscose, 6% Elastano, Blazer e Calça, Quantidade Bolsos: 6, Tamanho: Sob Medida. Características Adicionais: Manga Com 4 Botões Em Cada Lado	A cada 12 meses ou em caso de desgaste prematuro.	01	Conjunto

Camisa social de manga longa e colarinho rígido, na cor branca, com abotoamento frontal, no tecido 65% Algodão, 30% poliéster e 3% elastano, com emblema da empresa bordado	A cada 12 meses ou em caso de desgaste prematuro.	03	Un.
Cinto em couro, na cor preta, sem costura, fivela em metal, com garra regulável.	A cada 12 meses ou em caso de desgaste prematuro.	01	Un.
Par de meia no tecido de poliamida, cano longo, cor preta.	A cada 12 meses ou em caso de desgaste prematuro.	03	Par
Par de sapato social, material em couro legítimo ou similar, cor preta	A cada 12 meses ou em caso de desgaste prematuro.	01	Par
Caneca Individual em cerâmica, capacidade de 300 e 500 ml	A cada 30 meses ou se der defeito.	01	Un.
Garrafa metálica Individual para consumo de água, capacidade entre 500 e 600 ml	A cada 30 meses ou se der defeito.	01	Un.

1.4.1. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

1.4.2. Deverão ser apresentados amostras dos uniformes que serão distribuídos aos colaboradores ao servidor responsável pela fiscalização, com o intuito de verificar se os tecidos, cores e modelos atenderão ao objeto;

1.4.3. Caso as amostras sejam reprovadas, caberá a CONTRATADA os ajustes e substituições necessários, sem custos à CONTRATANTE;

1.4.4. Os uniformes deverão ser entregues, no local da execução do objeto, mediante recibo cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

Materiais a serem disponibilizados

1.5. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os equipamentos abaixo, promovendo sua substituição quando necessário:

Descrição do item	Frequência de Substituição	Quantidade	Unidade
Relógio de Ponto Facial conforme a Portaria 671 do MTE (REP-C) com reconhecimento facial; homologado pelo INMETRO, Ministério do trabalho e emprego.	Se der defeito ou tiver a tecnologia descontinuada.	01	Un.
Headsets que permitam ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens	Se der defeito ou tiver a tecnologia descontinuada.	02	Un.

Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

1.6. A qualidade dos serviços prestados será medida por meio de instrumento de medição de resultados (IMR), através dos indicadores estabelecidos abaixo.

Item	Ocorrência	Aferição	N.º de ocorrências no mês	Valor da ocorrência
-------------	-------------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------

1	Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. A empresa deverá substituir o empregado em até 2 horas.		1
2	Não cumprir determinações e Notificações.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.		1
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.		1
4	Deixar de cumprir e acompanhar o horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.		1

5	Deixar de entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida para instrução do processo de pagamento. Ou não cumprir, mesmo que parcialmente, a Legislação Trabalhista ou a CCT vigente, mesmo que parcialmente.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.		0,5
6	Colaborador não uniformizado ou com uniforme incompleto, o que inclui crachá; uniformes desgastados, rasgados, sujos, em péssimo estado de conservação ou fora do prazo de validade ou substituição periódica.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.		1

Somatório ponderado de ocorrências (irregularidades) apresentadas durante execução contratual.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme a frequência especificada no Termo de Referência
Meta a cumprir	Prestação de 100% dos serviços dentro das especificações do TR
Instrumento de medição	Planilha de controle de ocorrências
Forma de acompanhamento	Verificar as datas das ocorrências dentro do intervalo mensal efetuando o devido registro das mesmas para apuração total ao fim de cada período avaliado
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Somatório da pontuação obtida em cada ocorrência apontada dentro do período definido, conforme tabela de pontuação acumulada (abaixo).
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de glosa no pagamento	Até 2,0 (dois) pontos = 100% da fatura, ou seja, não há glosa.
	De 2,1 à 3,0 pontos = 97% da Fatura, ou seja, glosa de 3% sobre o valor da NF.
	De 3,1 à 4,0 pontos = 95% da Fatura, ou seja, glosa de 5% sobre o valor da NF.
	De 4,1 à 5,0 pontos = 90% da Fatura, ou seja, glosa de 10% sobre o valor da NF.
	De 5,1 à 6,0 pontos = 85% da Fatura, ou seja, glosa de 15% sobre o valor da NF.

1.6.1. A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas;

1.6.1.1. Para efeitos de contagem da recorrência, contar-se-á o intervalo 12 meses consecutivos a partir da primeira notificação apontada em IMR. Caso durante o referido intervalo ocorram três notificações de mesma natureza, contando com a primeira, caberá à Fiscalização Técnica informar ao Gestão de Contratos sobre as recorrências e análise de possível rescisão contratual unilateral, por inexecução do objeto contratual.

- 1.6.2. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma acumulativa;
- 1.6.3. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, será comunicado pelo fiscal técnico, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar;
- 1.6.4. A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade;
- 1.6.5. O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação;
- 1.6.6. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato;
- 1.6.7. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços;
- 1.6.8. A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato;
- 1.6.9. A aplicação dos descontos referidos neste IMR limitar-se-ão aos 15% da NFS-e, mesmo que a pontuação ultrapasse os 06 pontos.
- 1.6.10. Para efeito de aplicação do IMR, os primeiros 90 dias de vigência contratual, as anotações realizadas pela Fiscalização Técnica, terão apenas efeitos elucidativos, sem descontos financeiros na medição do respectivo mês.

Critérios de aceitabilidade de preços

1.7. Em se tratando de serviços contínuos executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, somente serão aceitas, nos termos do edital, propostas que adotem, na planilha de custos e formação de preços, valores iguais ou superiores aos orçados pela Administração para as seguintes parcelas, conforme estimativa baseada na CCT SIND TRAB EMP TEL TRAN DAD CORR ELETR TELEF M CEL SER TRONC COMUN RADCHA TELMA PROJ CONST INS OP EQUI MEI FIS TRAN SIN SIM OP MES TEL ES RJ., CNPJ n. 33.955.956/0001-04, 2024/2025, utilizados como paradigma:

- a) salário-base: R\$ 1.935,62 (mil novecentos e trinta e cinco reais, e sessenta e dois centavos) mensais;
- b) auxílio-alimentação: R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia de trabalho e com participação do colaborador limitada a 10%, conforme parágrafo quarto da cláusula décima segunda da CCT;
- c) Vale transporte, nos termo do Bilhete Único Intermunicipal , atualmente em R\$ 8,55 para ida, e o mesmo valor para retorno;
- d) benefícios de natureza trabalhista ou social que contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral, a saber:
 - d.1) benefícios de natureza trabalhista ou social: R\$ 20,15 (vinte reais e quinze centavos), conforme CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - BENEFÍCIO SOCIAL FAMILIAR da CCT, obriga a CONTRATADA a aderir ao plano Benefício Social Familiar e Empresarial (<https://www.beneficiosocial.com.br/manuais-orientacao>);

1.7.1. Não serão considerados custos unitários mínimos relevantes quaisquer valores previstos em Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo que não contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral;

1.7.2. Em caso de divergência entre os valores considerados no orçamento da Administração e os valores constantes da norma coletiva do licitante, a proposta deverá considerar o maior valor entre ambos;

1.7.3. Os direitos e benefícios listados na CCT paradigma deverão ser respeitados como patamar mínimo quando da elaboração da proposta e planilha de custos e formação de preços - PCFP.

1.7.4. Caso a CCT da licitante seja diferente da paradigma, deverão ser respeitados os direitos e benefícios das duas CCT's, observando sempre os maiores valores.