



**CONISCA**  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS

## TERMO DE REFERÊNCIA

### **1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio administrativo/operacional, através de profissionais para trabalhar na recepção da sede do CONISCA.

### **2. DA JUSTIFICATIVA**

2.1. A contratação em tela se justifica em razão da falta de profissionais do quadro permanente do CONISCA para a função de recepcionista.

2.2. Como já apurado nos autos deste Processo Administrativo, a contratação de empresa para prestação de serviços de recepção, através de trabalho administrativo/operacional visa manter o bom atendimento prestado pelo Consórcio aos munícipes, em que pese a falta de mão-de-obra e a impossibilidade de abertura de processo seletivo em ano eleitoral.

2.3. O CONISCA atende, mensalmente, milhares de pessoas direta e indiretamente, de modo que se faz necessário um bom atendimento, com profissionais capacitados e comprometidos com a saúde pública.

### **3. DO DETALHAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. Do Local da Prestação**

3.1.1. Os serviços deverão ser prestados na recepção da sede do Consórcio Intermunicipal de Saúde dos Circuitos das Águas CONISCA – situada à Rua José Ermírio de Moraes, 80 – Jardim Lindoia – Lindoia, CEP 13950-000, sob fiscalização da Secretaria Executiva do Consórcio.

#### **3.2. Da Carga Horária da Prestação**

3.2.1. A Contratada deverá formar, de comum acordo com o gestor do Contrato do Conisca e mediante anuência da Secretaria Executiva, uma escala de recepcionistas que atenda os seguintes horários: segunda a sexta-feira, das 08:00h



**CONISCA**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

às 17:00h e sábado das 07:00h às 11:00h, totalizando a carga horária de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

**3.2.2. A Contratada deverá manter à disposição do Conisca, no posto de trabalho mencionado no item 3.2.1., ao menos 02 (duas) recepcionistas, exceto nos intervalos de almoço, em que poderá ficar somente 01 (uma) recepcionista atendendo os munícipes.**

3.2.2.1. O intervalo de almoço será de no mínimo 1 (uma) hora, sendo intercalo entre os colaboradores, quando presente mais de um no posto de trabalho, conforme previamente acordado com a Gestão do Contrato;

3.2.2.2. A Contratada deverá alocar o número necessário de profissionais para manter a recepção funcionando conforme a jornada de trabalho estabelecida, garantindo a execução destes serviços seja por motivo de férias, licença, falta ao trabalho, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação vigente conforme o item 3.2.2.

3.2.2.3. Caso a Contratada descumpra o previsto no item 3.2.2. deste Termo de Referência, poderá ser sancionada nos termos contratuais e legais, bem como responder por algum dano causado à saúde pública, caso seja comprovado o nexo de causalidade entre o dano e a não prestação do serviço.

3.2.3. Caberá à Contratada, obedecer às disposições abrigadas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), na Lei Federal nº 3.270/1957, nas Convenções Coletivas de Trabalho de cada categoria profissional que integra o objeto deste Termo de Referência, em especial no tocante à jornada de trabalho, aos intervalos intrajornada e interjornada, dentre outros pertinentes.

### 3.3. Do Perfil dos Profissionais

3.3.1. Deverão ser requisitos para a função dos recepcionistas:

- a) Ensino médio completo ou equivalente, comprovado pela apresentação de certificado de conclusão de curso;
- b) Idade igual ou superior a 21 (vinte e um) anos;
- c) Experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento ao público comprovada em carteira de trabalho;
- d) Possuir bom desenvolvimento e relacionamento com o público em geral;



**conisca**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

- e) Conhecimentos básicos de informática, especialmente na utilização de softwares como Word, Excel e Windows, bem como a utilização de mensagens eletrônicas (e-mails);
- f) Conhecimento básico da língua portuguesa para redação de mensagens, atendendo à ortografia e à gramática.

#### 3.4. Dos Serviços Básicos a serem executados

##### 3.4.1. Cada recepcionista deve estar capacitado(a) para:

- a) Apresentar-se pontualmente ao local de trabalho indicado;
- b) Assumir o posto, devidamente uniformizado com aparência pessoal adequada;
- c) Tratar os usuários do serviço com respeito e cordialidade, zelando pela reputação do Consórcio;
- d) Recepcionar os prestadores de serviço, identificando-os e avaliando situação para poder prestar-lhes as necessárias informações e encaminhar ao setor competente;
- e) Identificar e registrar os dados dos usuários, em sistema próprio, cadastrando seus dados pessoais, com a finalidade de possibilitar o controle dos atendimentos diários;
- f) Atender às chamadas telefônicas, internas ou externas, prestar informações, anotar recados ou dar o devido encaminhamento;
- g) Receber, conferir, repassar informações e relatórios conforme a necessidade do serviço;
- h) Observar e relatar qualquer ocorrência estranha no local onde está alocado, a fim de que sejam tomadas as providências necessárias;
- i) Promover, quando necessário, o encaminhamento de documentos para o setor responsável pela distribuição interna;
- j) Operar equipamentos de escritório de natureza simples, tais como: telefones, computadores, impressoras, web cam e outros, bem como operar sistemas computacionais (software) correlacionados à área;
- k) Realizar marcação de consultas e exames;
- l) Manter a higienização do local de trabalho;
- m) Comunicar qualquer situação que possa colocar em risco pessoas ou patrimônio do posto de trabalho;
- n) Zelar pelos equipamentos que estiverem sob sua responsabilidade, bem como manter em ordem o posto;
- o) Manter sigilo sobre as informações a que tiver acesso;
- p) Desempenhar outras atividades ligadas à sua área de atuação, a critério e por solicitação do Conisca;



**CONISCA**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

- q) Utilizar todos os meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail e WhatsApp) para contatar os usuários;
- r) Arquivar documentos;
- s) Controlar estoque de suprimentos do posto de trabalho, bem como solicitar reposição;
- t) Não se afastar de seus afazeres, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados;
- u) Proibir a utilização do local do posto para guarda de objetos estranhos ao local;
- v) Zelar pela conservação do uniforme.

### 3.4.2. Da Rotina e Frequências da Recepção

3.4.2.1. Os serviços deverão ser executados pela Contratada na seguinte frequência:

(i) Diariamente:

- a) Acessar e manter acessado, durante toda a jornada de trabalho, os meios de comunicação do posto de trabalho (e-mail e whatsapp), efetuando a comunicação com os usuários;
- b) Recepcionar e organizar os usuários, de acordo com os agendamentos pré realizados;
- c) Efetuar a atualização cadastral de todos os usuários, durante o acolhimento;
- d) Efetuar o lançamento de todas as informações do usuário, em seu prontuário eletrônico (guias, receitas, resultados de exames, encaminhamentos, dentre outros);
- e) Efetuar o agendamento de consultas de forma presencial, por telefone ou whatsapp;
- f) Avisar os usuários, via telefone ou whatsapp, sobre seus agendamentos de consultas e/ou exames fora ou dentro do Consórcio, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- g) Manter contato constante com os usuários referência do posto de trabalho, dirimindo dúvidas e colhendo informações a fim de agilizar ou viabilizar o acesso do usuário aos serviços de saúde;
- h) Orientar os usuários sobre todos os serviços ofertados no Consórcio, inclusive direcionando ao setor competente;
- i) Utilizar o telefone e o whatsapp para efetuar contato com todos os usuários que possuem consultas ou exames agendadas, no posto de trabalho, 48 (quarenta e oito) horas antes da data agendada, lembrando do compromisso;
- j) Antes do encerramento das atividades diárias, as documentações dos usuários que passarão em atendimento no dia seguinte devem estar devidamente separadas e organizadas, de acordo com a agenda pré estabelecida.



**CONISCA**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

k) Prestar toda e qualquer informação à Secretaria Executiva do Conisca, de imediato, quando solicitado.

### 3.5. Dos Uniformes e EPI's

3.5.1. Os uniformes deverão ser fornecidos pelo Conisca a cada empregado, em conjunto completo e mediante recibo, ao início da execução do contrato, devendo ser substituídos quando solicitado pela Gestão do Contrato, por motivo de desgaste prematuro;

3.5.2. Os Equipamentos para Proteção Individual – EPI's, inclusive os necessários à proteção contra a COVID-19, também serão fornecidos pelo Conisca, em quantidade ideal;

## 4. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

4.1. A existência da Gestão e Fiscalização contratual por parte do Conisca, de nenhum modo, diminui ou altera a responsabilidade da empresa Contratada na prestação dos serviços a serem executados.

4.2. A Gestão contratual poderá exigir o afastamento de qualquer empregado ou preposto da empresa Contratada que venha causar embaraço à fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas. Para estes casos, a Contratada terá até 48 (quarenta e oito) horas para efetivar a substituição do funcionário;

4.3. A Contratada deverá exigir e garantir que seu pessoal utilize os uniformes fornecidos pelo Conisca durante a prestação dos serviços, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados.

4.4. A Contratada deverá realizar o controle e a anotação da hora de entrada e de saída de seus funcionários.

4.5. A Contratada deverá apresentar à Gestão do contrato designado pelo Conisca, quando solicitado, esclarecimentos e comprovantes referentes ao pagamento de salários, às apólices de seguro contra acidentes de trabalho e à quitação de suas obrigações trabalhistas, de saúde, segurança e medicina do trabalho e previdenciárias, dentre outros, relativas aos seus empregados alocados na prestação dos serviços do contrato.



**conisca**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

4.6. A Contratada deverá manter um sistema de gestão de segurança e de medicina do trabalho, condizente com as Normas Regulamentadoras e enviar cópia ao Conisca, conforme segue:

- a) de documentos relacionados aos programas, aos planos e aos sistemas de gestão vinculados ao local da atividade no tocante ao gerenciamento de riscos ocupacionais;
- b) dos exames periódicos dos colaboradores, quando de sua renovação;
- c) dos certificados de treinamentos periódicos dos colaboradores, conforme normas regulamentadoras e legislação vigente;

4.7. A Contratada deverá oferecer treinamentos necessário a todos seus funcionários para que os serviços sejam executados com excelência;

4.8. A Contratada deverá exigir de seus funcionários, antes do início das atividades laborais, a comprovação do ciclo vacinal completo obrigatório conforme estabelecido pela legislação e pelo Ministério da Saúde, bem como a comprovação do ciclo de vacinação contra a COVID-19, caso aplicável.

4.9. A Contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas na fase de habilitação;

4.10. A Contratada é única responsável por tudo o que envolver seus empregados, desde o transporte, alimentação, intervalos, obrigações, eventuais acidentes de trabalho, direitos trabalhistas, e todos os custos inerentes à presente contratação.

4.11. O preposto designado pela Contratada deverá comparecer mensalmente e, sempre que solicitado, em virtude de assunto urgente, na sede do Conisca para reuniões técnicas.

## **5. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. A Contratada apresentará ao Conisca, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, os seguintes documentos e itens:

- a) Carta de preposição, contendo informações do responsável pelos serviços e assuntos de ordem contratual;
- b) Documento contendo nome, formação, registro pertinente e contato do profissional de segurança e de medicina do trabalho responsável pelas ações de



**conisca**  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS**

segurança do trabalho, conforme as normas regulamentadoras da legislação vigente;

c) Rol da equipe técnica, acompanhado dos documentos relevantes e trabalhistas de cada um dos citados, inclusive os relacionados no item perfil dos profissionais deste Termo de Referência. Esta listagem deverá ser mantida atualizada e, a cada alteração, os novos documentos devem ser encaminhados com, no mínimo, 02 (dois) dias úteis de antecedência da apresentação do novo colaborador;

## **6. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

6.1. A Contratada é única responsável pelas ações ou omissões de seus empregados, bem como sob eventuais reclamações trabalhistas ou processos de qualquer natureza, devendo ressarcir o Conisca caso este figure como polo passivo em qualquer ação que seja, requerendo sua ilegitimidade passiva e completa responsabilização pelo ocorrido.

6.2. No início de cada mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, a Contratada deverá fornecer ao Conisca um relatório contendo os empregados que trabalharam no Consórcio, bem como a sua produção, para análise da Gestão do contrato e posterior autorização para a emissão da competente Nota Fiscal para pagamento.

6.2.1. A Nota Fiscal para pagamento deverá ser apresentada junto com as certidões de habilitação contidas no art. 68, da Lei nº 14.133/2021, somada aos documentos de saúde, segurança e medicina do trabalho dos empregados que prestaram os serviços na sede do Conisca no mês anterior.

Parágrafo único. O Conisca deverá fornecer somente os uniformes para as empregadas designadas pela Contratada para a prestação dos serviços, devendo este ser devolvidos em boas condições ao Consórcio após o término do contrato ou após não ser mais usado pelos empregados.

## **7. DAS RESPONSABILIDADES DO CONISCA**

7.1. Oferecer todas as informações necessárias e suporte para que a Contratada possa prestar os serviços dentro das especificações apresentados no presente Termo de Referência.

7.2. O Conisca terá como obrigação fazer a devida fiscalização no contrato conforme este Termo de Referência e o instrumento contratual que será firmado.



**conisca**  
CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO CIRCUITO DAS ÁGUAS

7.3. Nos termos do parágrafo único do item 6., o Conisca deverá fornecer somente os uniformes para as empregadas designadas pela Contratada para a prestação dos serviços, devendo este ser devolvidos em boas condições ao Consórcio após o término do contrato ou após não ser mais usado pelos empregados.

## **8. DO VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO E DO PRAZO**

8.1. O valor mensal estimado para a presente contratação é de R\$ 8.665,00 (oito mil, seiscentos e sessenta e cinco mil reais) mensais, que considera 05 (cinco) vezes o piso estadual para a função de recepcionista (atendente) de clínicas médicas no Estado de São Paulo no ano de 2024, no valor de R\$ 1.733,00 (mil setecentos e trinta e três reais)<sup>1</sup>.

8.2. O prazo da presente contratação será de 12 (doze) meses após a assinatura do contrato, podendo ser renovado nos termos do art. 107, da Lei Federal nº 14.133/2021.

## **9. DA PROPOSTA**

9.1. A proposta deverá conter a composição de custos do valor final, considerando a especificidade da contratação, bem como incluir todos os impostos, custos, despesas e demais obrigações descritas neste Termo de Referência, de modo que o valor não supere o estimado no item 8.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1 A presente contratação será realizada com base na Lei nº 14.133/2021 e suas posteriores alterações, de modo que ficam as partes obrigadas a seguir tal legislação, bem como o disposto neste Processo Administrativo e documentos que o acompanham.

Lindoia, 12 de dezembro de 2024.

**Jaqueline Vivian da Silva Vasconcelos**  
Encarregada pelo Setor de Compras

<sup>1</sup> <https://www.salario.com.br/profissao/atendente-de-clinica-medica-cbo-422110/sp/>, consulta em 09 de dezembro de 2024.