

TERMO DE REFERÊNCIA**ANEXO I****I- OBJETO**

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atendimento presencial, telefônico, e mensagens eletrônicas entre outros meios de comunicação, direcionado ao público atendido pela Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo, todos a serem realizados nas dependências da Fundação.

II- JUSTIFICATIVA

A contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento, justifica-se face à cessação de contrato com a empresa anteriormente vencedora do pregão, visando a manutenção dos serviços de atendimento direcionados ao público atendido pela Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo.

III- DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da sede da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Luís Antônio, nº 2.701, Jardim Paulista, SP- Capital, em jornadas de 30 (trinta) horas semanais, cobrindo o horário das 10:00h às 16:00h para os Atendentes e 40 (quarenta) horas semanais para o Supervisor, contemplando o horário das 08:00h às 17:00h, observado o intervalo legal para refeição.

- 1- Em caso de mudança de endereço da Sede da Fundação dentro do Município de São Paulo, a Contratada dará continuidade aos serviços contratados, mediante aditamento contratual específico para alteração de local.
 - 2- A Contratada deverá controlar a frequência dos ocupantes dos postos de trabalho e deverá fornecer relatórios quando solicitado pelo fiscal, detalhando o cumprimento do horário e a ocupação dos postos contratados.
-
- a) Assumir o posto devidamente uniformizado, com aparência pessoal adequada;
 - b) Prestar os serviços ao público realizando, sempre que necessárias, pesquisas em sistemas informatizados;

- c) Controlar e coordenar a execução dos serviços objeto do Contrato;
- d) Elaborar e preencher relatórios de serviços, sempre que necessário;
- e) Solucionar os problemas relativos à execução dos serviços,
- f) Transmitir instruções da equipe de fiscalização aos demais colaboradores iniciantes;
- g) Prestar atendimento e auxílio em casos de complexidade elevada, com preponderância da comunicação por escrito (e-mail e sistemas) ou outro meio que se fizer necessário.
- h) treinar os eventuais substitutos dos postos atendimento;

- a) Atendimento de ligações telefônicas, responder e-mails, atender contatos através de chat e WhatsApp através de sistema de CRM e URA;
- b) Auxiliar no preenchimento e encaminhamento de requerimentos que venham a ser demandados no atendimento, ou encaminhar para auxílio de funcionário apto a prestar tal auxílio;
- c) Recepcionar pedidos do atendimento;
- d) Consultar e extrair relatórios informatizados, exclusivamente nas opções permitidas pela Fundação, sempre que for solicitada informações;
- e) Prestar as informações permitidas pela contratante;
- f) Recepcionar e conferir o preenchimento dos documentos relativos aos diferentes serviços prestados, tais como adesão, resgate e portabilidade entre outros;
- g) Recepção de documentos;
- i) Separação de documentos segundo critérios fornecidos pelo Contratante;

IV- DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL:

- a) Os serviços serão executados pelo prazo de 15 (quinze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data de sua assinatura.
- b) O prazo mencionado poderá ser prorrogado por igual(ais) e sucessivos(s) período(s), a critério da Contratante, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.
- c) Não há possibilidade de subcontratação dos serviços.

V- DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços contratados terão início após emissão da Ordem de Início de Serviços;

VI- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- a) Obedecer às especificações constantes neste Termo;
- b) Indicar um responsável pelo contrato de serviço, com a responsabilidade de ser um ponto de contato entre as partes;
- c) Responsabilizar-se pela entrega do material/execução dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da contratada;
- d) Realizar a entrega/executar os serviços dentro do prazo estipulado;
- e) Manter com a contratante relação sempre formal, (e-mail, sistema etc.), ressaltados os entendimentos verbais motivados por urgência, que deverão ser posteriormente registrados;
- f) A contratada deverá manter total sigilo das informações disponibilizadas pela Fundação, não utilizando em proveito próprio ou alheio;
- g) Assinar o contrato quando convocado, no prazo estabelecido na convocação;
- h) Iniciar a prestação dos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência.

VII- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- a) Exercer a fiscalização da execução do serviço,
- b) Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- c) Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;
- d) Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução pela contratante, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre os seus funcionários e os empregados da contratada, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;
- e) Comunicar por escrito à contratada o não recebimento do objeto/não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;

f) À contratante, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto;

VIII- DA ATESTAÇÃO/AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS

A aferição/atestação dos serviços acontecerá mediante a finalização ou a execução de cada produto/SERVIÇO, acompanhado de relatório objetivo das atividades desenvolvidas no período.

IX- DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos dos serviços serão efetuados em 30 dias da data da apresentação/protocolo da nota fiscal/fatura, quando toda a documentação exigida estiver em conformidade.

X- DOS VALORES DA PROPOSTA

Os valores propostos deverão contemplar todas as despesas relacionadas à prestação de serviços, tais como (mas não se limitando a) despesas de viagem, despachante, cópias, impressões de grande volume, autenticações, correios, publicações, certidões e taxas de atos notariais, bem como despesas relativas à mão-de-obra e respectivos encargos sociais, previdenciários e trabalhistas e todos os tributos incidentes na prestação dos serviços.

XI- PLANILHA

Os serviços serão prestados pela Contratada no local indicado pela Contratante; com efetiva cobertura dos postos, seguindo o sindicato da categoria, nos termos da tabela abaixo:

|

Item	Descrição dos Serviços	Nº de Postos (1)	Dias trabalhados (2)	Preço unitário (R\$/posto/dia) (3)	Total (R\$) 4=(1)X(2)X(3)
1	Supervisor- 40 h semanais	01	326	R\$	R\$
2	Assistente de Atendimento – 30 h semanais	05	326	R\$	R\$
		6 postos			

XII- DO PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados de sua apresentação.

XIII- QUALIFICAÇÃO DOS POSTOS DE SERVIÇO - ASSISTENTES DE ATENDIMENTO

Os empregados deverão ser maiores de 18 (dezoito) anos.

Os ocupantes do posto de Assistente de Atendimento deverão possuir no mínimo formação em nível médio completo, comprovado com a apresentação de certificado de conclusão de curso reconhecido pelo Ministério da Educação, noções básicas do pacote Office, com ênfase no domínio da ferramenta Excel em no mínimo nível básico (tabelas dinâmicas, ferramentas gráficas, ferramentas de análise de dados e estatísticas), comunicação oral e escrita em ótimo nível.

Todos os profissionais designados ao contrato deverão apresentar boa capacidade de expressão oral e escrita, boa memória visual e auditiva, organização, iniciativa, criatividade, espírito de equipe, bom relacionamento interpessoal, discrição, sigilo e desenvoltura para tratar com diferentes perfis de pessoas no atendimento, seja

pessoalmente, por telefone ou por e-mail, o que envolve: resiliência, empatia, carisma, cordialidade, objetividade, entusiasmo e presteza.

Os colaboradores deverão saber operar com computador tipo PC e conhecer ambiente Windows e Office, sobretudo Word e Excel, além de acessar Internet (navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e e-mail (Microsoft Outlook).

Os empregados designados para ocupação desses postos de serviço deverão ter os seus intervalos para refeição escalonados, de forma que o atendimento não sofra descontinuidade.

Os empregados deverão manter o horário conforme descrito acima, no item III, contemplando, dentro desse período, 15 minutos para descanso.

XIV- QUALIFICAÇÃO DO POSTO DE SERVIÇO – SUPERVISOR

O ocupante do posto de Supervisor, deverá possuir, no mínimo, nível médio completo, comprovado com a apresentação de certificado de conclusão reconhecido pelo MEC, deverá ser maior de 18 anos e, no mínimo, 6 (seis) meses de experiência em atendimento, registrado em carteira de trabalho. O supervisor será responsável pelo atendimento terceirizado da Fundação, e deverá estar devidamente capacitado e com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto do contrato, e que será responsável pela orientação, coordenação e acompanhamento dos serviços contratados.

XIV.1. - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPERVISOR

- a) Controlar e coordenar a execução dos serviços, de acordo com as instruções do responsável pelo órgão de atendimento da SP-PREVCOM;
- b) liderar e motivar os colaboradores;
- c) monitorar diariamente o uso de uniformes e crachás dos colaboradores;
- d) controlar ausências e atrasos dos colaboradores, anotando em folhas de ponto;

- e) desenvolver e produzir relatórios relacionados as questões do Atendimento e prestadores de serviços, quando requisitado pelo contratante;
- f) efetuar e supervisionar triagem, avaliação e organização dos documentos e solicitações devolvidas a prestadores de serviço, e instruir colaboradores acerca dos padrões a serem atendidos nessas atividades;
- g) solucionar os problemas relativos à execução dos serviços;
- h) transmitir instruções da equipe de fiscalização aos demais colaboradores, relacionadas ao atendimento a prestadores de serviços;
- i) comunicar à equipe de fiscalização ocorrências que possam prejudicar o andamento dos serviços contidos no objeto do Contrato;

XV- TREINAMENTO

Deverá abranger a legislação pertinente ao desenvolvimento das atribuições, procedimentos operacionais, qualidade no Atendimento ao cliente, e a comunicação nos atendimentos.

O treinamento será composto por palestras, material de comunicação, exposição de casos concretos e apresentações das áreas responsáveis pela continuidade dos fluxos de Atendimento e acompanhamento, execução da rotina de trabalho.

O treinamento terá duração de 30 dias.

XVI- UNIFORMES

A Contratada deverá fornecer aos seus empregados uniformes apropriado à execução dos serviços (observadas as condições dos locais de trabalho), submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, que fornecerá o logo da SP-PREVCOM para ser bordado nos uniformes;

No primeiro dia útil após o período de treinamento constante do item 9, todos os empregados deverão apresentar-se com o uniforme completo, que deverá ser no mínimo:

Feminino: 2 calças pretas, 2 camisas brancas, 3 camisetas brancas e um suéter preto.

Masculino: 3 calças pretas, 2 camisas brancas, 3 camisetas brancas e um suéter preto.

A empresa deverá fornecer os uniformes constantes do quadro acima aos empregados na quantidade de peças indicada, renovando essa mesma quantidade a cada período de 12 meses, se necessário, preservados os modelos aprovados pela PREVCOM, não havendo nenhum ônus aos empregados e nem a Contratante.