



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

Página 1

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Contratação de empresa de para realização de serviços de atendimento, agendamento e inscrições do “Programa Nosso Sonho”, sendo que a empresa deverá disponibilizar no mínimo 30 (trinta) pessoas durante a execução do serviço.

1.1. Os serviços deverão ser executados de forma permanente durante todo o horário indicado, independente da forma de turno e/ou revezamento utilizado pela contratada.

2. O objeto da presente licitação contempla:

Descrição	Período	Horas
Capacitação/Treinamento	8 horas por pessoa	240 Horas (30 Pessoas x 8H)
Agendamento	De 02 a 06/08/2023 – 5 Dias Dás 10h00 às 21h00 – 11 Horas	1.650 Horas (30 Pessoas x 5 Dias x 11H)
Inscrições	De 14 a 25/08/2023 – 12 Dias Dás 10h00 às 21h00 – 11 Horas	3.960 Horas (30 Pessoas x 12 Dias x 11H)
Inscrições – Extra ¹	De 26 a 27/08/2023 – 2 Dias Dás 10h00 às 21h00 – 11 Horas	660 Horas (30 Pessoas x 2 Dias x 11H)
TOTAL DE HORAS		6.510 HORAS

¹Será utilizado somente se necessário de acordo com a demanda de inscrições, e será pago se for utilizado

3. A Prefeitura ficará responsável:

- Capacitação do sistema que e procedimentos que serão utilizados durante a execução dos serviços, sendo que agendará os dias e horários que serão realizados, e disponibilizará o local, equipamentos e toda estrutura. A equipe contratada será dividida em duas turmas.
- Disponibilização de local e toda estrutura para o agendamento e inscrições;
- Controle e supervisão dos contratados durante o período de agendamento e inscrições.

4. A empresa contratada ficará obrigada a:

- Possuir um coordenador, que deverá ser o responsável por organizar, controlar e gerenciar os serviços e todas as operações realizadas e fazer a intermediação entre a contratante e os funcionários da contratada.
- Atender todas as normas técnicas, ambientais, trabalhistas e de saúde, aplicáveis à espécie;
- Despesas com alimentação e transporte de seus funcionários;
- Utilizar pessoal devidamente habilitado e qualificado para a realização dos serviços;
- Atender de imediato as solicitações quanto a substituição de mão-de-obra que se demonstrar inadequada à prestação dos serviços.
- Os empregados da contratada deverão apresentar-se devidamente uniformizados e portando crachá funcional contendo: foto, nome, matrícula, cargo/função, tipo sanguíneo e assinatura do representante da empresa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

Página 2

g) A execução dos serviços deverá ser contínua, ficando a contratada obrigada a providenciar, às suas expensas, a pronta substituição dos funcionários nos casos de faltas, licenças, afastamentos, etc.

5. Atribuições do atendente:

- a) Operacionalização do Sistema de Agendamento e Inscrição;
- b) Organização de filas;
- c) Pré atendimento Agendamento e Inscrição;
- d) Pós Atendimento Agendamento e Inscrição;
- e) Controle o fluxo de pessoas;
- f) Fornecer orientações.

6. Perfil do atendente:

- a) Boa comunicação, boa dicção e oralidade;
- b) Iniciativa e assertividade;
- c) Empatia e cordialidade;
- d) Paciência e capacidade de trabalhar sob pressão;
- e) Organização e disciplina;
- f) Capacidade de concentração;
- g) Capacidade de interpretação e análise das solicitações;
- h) Capacidade de compreensão das orientações;
- i) Boa apresentação e finalização, procedendo corretamente a saudação inicial e final;
- j) Cortesia, educação e presteza para com o cidadão;
- k) Uso de expressões adequadas;
- l) Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade;
- m) Não interromper o cidadão;
- n) Não entrar em atrito com o cidadão;
- o) Impostação e entonação de voz, expressando-se com clareza e sem gaguejar;
- p) Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade;
- q) Não possuir de vícios de linguagem, nem usar gírias.
- r) Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo;
- s) Não usar advérbios em demasia;
- t) Não usar expressões repetitivas;
- u) Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão;
- v) Demonstrar domínio do assunto.
- w) Ter agilidade no atendimento e na digitação das informações;
- x) Capacidade conhecimento de manuseio de sistemas de informática básico.

7. O Atendente deverá zelar pela fidedignidade das informações dos munícipes participantes do Programa, sendo responsável pelo lançamento correto das informações e dados no sistema.

8. JUSTIFICATIVA

8.1. A relevância da contratação deste objeto está alicerçada na necessidade da Secretaria de Assistência Social realizar o processo de Agendamento e Inscrições do Programa Nosso Sonho, sem



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencois paulista.sp.gov.br

Página 3

paralisar ou comprometer os demais equipamentos da Secretaria de Assistência Social;

8.2. A contratação do objeto em questão é necessária, tendo em vista que o Município de Lençóis Paulista não possui em seu quadro permanente, profissionais suficientes para atender a demanda apresentada sem prejudicar a continuidade dos serviços de apoio administrativo nas diversas secretarias.

8.3. Assim, tem-se que é necessária a contratação em comento para atender a previsão de cerca de 5.000 agendamentos e inscrições que ocorrerão no período descrito no item 2.

Lençóis Paulista, 03 de Julho de 2023

CLAUDINEI APARECIDO DE GÓES
Secretário de Assistência Social