

DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES – DNIT
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO MARANHÃO – SRE/MA
TERMO DE REFERÊNCIA 27/2025 – PREGÃO ELETRÔNICO N.º ____/2026

ANEXO VI.D – TERMO DE CIÊNCIA DE OBRIGAÇÕES E ATRIBUIÇÕES – RECEPCIONISTA¹

Eu, *[Nome do Funcionário]*, funcionário(a) da empresa *[Nome da empresa]*, sob matrícula n.º *[Número da Matrícula]*, declaro estar ciente das normas gerais a seguir relacionadas, e ainda das atribuições específicas do serviço contratado:

CARGO:

Recepcionista

DESCRIÇÃO SUMÁRIA

Os Recepcionistas CBO 4221-05 recebem e prestam serviços de apoio a clientes internos e externos, recebem clientes ou visitantes, averiguam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados, observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos recepcionados e notificando seguranças sobre presenças estranhas. São os profissionais responsáveis pelo primeiro contato com o público, seja presencial ou telefônico, fornecendo informações, orientações e o encaminhamento adequado.

JORNADA DE TRABALHO | HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os funcionários alocados na execução dos serviços de Recepcionista deverão observar a jornada de trabalho semanal de 40 horas, com o devido intervalo para alimentação, conforme normas trabalhistas e Convenção Coletiva da Categoria, em jornadas diárias de 8h de segunda à sexta feira.

Será expressamente proibida a realização de horas extras na prestação dos serviços, assim como não será permitida a realização de banco de horas, sendo permitido somente o acordo de compensação previsto no Edital, bem como nos casos de permissão de participação de recesso e/ou necessidade eventual de caráter pessoal dos trabalhadores, devendo a contratada orientar os funcionários e realizar o controle da frequência e carga horária na execução dos serviços.

APRESENTAÇÃO

Os colaboradores deverão se apresentar uniformizados, com uniformes sempre limpos, passados e portando o crachá de identificação.

Quanto ao uso de maquiagem e adereços (brincos, colares e anéis), estes são de uso facultativo de cada funcionário, e, se usados, deverão ser discretos e condizentes com o ambiente de trabalho.

Quanto às vestimentas para entrada e saída nos Edifícios do DNIT – SRE/MA, quando se optar por vestir o uniforme no local de trabalho, tais roupas devem ser condizentes com a moral administrativa, com o ambiente de trabalho e normas internas que disciplinam o assunto, sob pena de serem impedidos de adentrarem nos imóveis do DNIT – SRE/MA.

¹ Esta declaração deverá ser emitida preferencialmente em papel timbrado que identifique o licitante.

ATRIBUIÇÕES

- Atender e recepcionar visitantes, identificando suas necessidades e direcionando-os aos setores ou pessoas apropriadas.
- Atender e transferir ligações telefônicas, anotando recados e fornecendo informações básicas.
- Prestar informações sobre serviços, horários de funcionamento e outros dados relevantes sempre que solicitados.
- Controlar e orientar o fluxo de entrada e saída de pessoas, registrando visitas e autorizando acessos, quando necessário.
- Conferir documentos de identificação dos visitantes e comunicar o setor competente da presença dos visitantes
- Receber e distribuir correspondências, físicas e eletrônicas, documentos e encomendas.
- Controlar a entrega e recebimento das chaves das salas do prédio aos servidores e colaboradores do órgão, na entrada e saída.
- Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas ao andamento normal do serviço.
- Manter a organização e auxiliar na limpeza da área de recepção.
- Auxiliar em tarefas administrativas simples, como digitação de documentos, organização de arquivos e controle de materiais, desde que relacionados à recepção.
- Agendar reuniões e compromissos, quando solicitado.
- Operar equipamentos de comunicação, reprodução e digitalização de documentos como computadores, telefone e fax.
- Executar as demais atividades inerentes aos cargo e necessários ao bom desempenho do trabalho.

REQUISITOS DE FORMAÇÃO

- Ensino médio completo ou curso técnico equivalente.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA

- 6 (seis) meses de experiência em atendimento ao público ou de execução de atividades similares.

REQUISITOS DE CONHECIMENTO BÁSICO

- Sistema operacional Windows, navegadores de internet, correio eletrônico, editores de textos, apresentadores e planilhas eletrônicas – preferencialmente aplicativos da Microsoft Office e correspondentes do BR Office.
- Certificado do curso de Língua Brasileira de Sinais - Libras;

RESTRIÇÕES

- É proibido assinar documentos e atos administrativos em geral, sendo permitida unicamente a assinatura em relatórios que sirvam de subsídio para a realização de atos

administrativos ou para tomada de decisão;

- É proibido o acesso às informações classificadas como restritas, sigilosas ou secretas;
- É proibida a atuação em funções exclusivas de servidores públicos, a exemplo da atuação como agente de contratação, gestor de contrato ou fiscal de contrato;

[CIDADE/UF], na data da assinatura eletrônica.

Assinatura do Funcionário

Assinatura do Preposto da Empresa