

NÚMERO	REVISÃO
ES_GSC_007_24	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
28/11/2024	1 de 6

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS
DEPARTAMENTO: SPS	TELFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO –
COORDENADORIA: CSE	METRÔ.
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	

OBJETIVO	CÓDIGO VISUAL (QR CODE)
Especificação de serviços para Prestação de serviços de operação de centrais telefônicas na Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ.	

DESCRIÇÃO DA REVISÃO

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA
- CONTRATO Nº 1001769901 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.

ELABORADORES / REVISORES		
NOME	REGISTRO	ÁREA
SOLANGE APARECIDA CAMARGO	R20732-6	GSC/SPS/CSE

FD-0407-01



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS
DEPARTAMENTO: SPS	TELFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO –
COORDENADORIA: CSE	METRÔ.
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ESCOPO	3
3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	3
4. ATRIBUIÇÕES	3
5. POSTOS DE TELEFONISTAS.....	3
5.1. PERFIL PROFISSIONAL.....	4
6. LOCAIS DE ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS	5
7. PERÍODOS E FREQUÊNCIAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	5



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS
DEPARTAMENTO: SPS	TELEFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO –
COORDENADORIA: CSE	METRÔ.
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	

1. OBJETIVO

Especificação de serviços para Prestação de serviços de operação de centrais telefônicas na Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ.

2. ESCOPO

O escopo deste documento envolve serviços de Operação de Centrais Telefônicas Eletrônicas e/ou Eletromecânicas nas dependências da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRO por meio de Postos de Telefonistas.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços, objeto da presente especificação, consistem basicamente, sem a ele se limitar, na prestação de serviços de Operação de Centrais Telefônicas eletrônicas e/ou eletromecânicas, atendimento de chamadas externas e internas, transferências de ligações aos ramais desejados e realização de ligações locais, interurbanas e internacionais, bem como prestação de informações aos usuários do sistema metroviário nos postos fixados pela COMPANHIA DO METRÔ.

Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados pelo Metrô na tabela de locais, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir.

4. ATRIBUIÇÕES

- Realizar o atendimento em centrais telefônicas eletrônicas e/ou eletromecânicas;
- Atender chamadas externas e internas, transferindo-as aos ramais desejados;
- Realizar ligações locais, interurbanas e internacionais;
- Prestar informações e suporte aos usuários;
- Preencher relatórios e formulários de controle de serviços e
- Comunicar anormalidades ou defeitos dos equipamentos de trabalho à supervisão.

5. POSTOS DE TELEFONISTAS

A prestação de Serviços de Operação de Centrais Telefônicas envolve a alocação, pela contratada, de empregados capacitados para:

- Assumir o respectivo posto de serviço, devidamente uniformizadas e com aparência pessoal adequada;
- Comunicar à Cia do Metropolitano de São Paulo, qualquer anormalidade verificada inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularizações necessárias;
- Permanecer no seu respectivo posto, não podendo afastar-se de seus afazeres, durante a jornada de trabalho estipulada;

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.

Sua liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS
DEPARTAMENTO: SPS	TELEFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO –
COORDENADORIA: CSE	METRÔ.
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	

- Não utilizar o local do posto para guarda de objetos estranhos ao local bem como de objetos particulares ou de terceiros.
- As telefonistas deverão apresentar-se devidamente identificadas e uniformizadas, caso contrário não poderão prestar serviços à Cia do Metropolitano de São Paulo.
- A contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pela Cia do Metropolitano de São Paulo
- Os atendimentos por parte das funcionárias da contratada devem sempre ser cortês em relação aos usuários dos serviços de telefonia.
- Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados cabendo à contratada otimizar a gestão de seus recursos humanos com vista ao aprimoramento e manutenção da qualidade dos serviços e a satisfação da Cia do Metropolitano de São Paulo.
- A contratada responsabilizar-se-á, integralmente, pelos serviços contratados cumprindo, as disposições legais pertinentes a sua execução.
- A CONTRATADA deverá utilizar o padrão de uniforme de sua empresa, que será submetido à aprovação da Cia do Metropolitano de São Paulo. Na ausência de padrão, a CONTRATADA deverá disponibilizar uniforme incluindo itens como:
 - Sapatos;
 - Calça Social;
 - Camisa Social (personalizada); e
 - Blazer ou blusa de frio (personalizada).
- Para a realização dos serviços, deverão ser observadas as normas regulamentadoras (NR) compatíveis com a atividade desenvolvida, bem como devem ser adotadas medidas de proteção coletiva e individual, com o fornecimento pela CONTRATADA dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) adequados à sua execução.

5.1. PERFIL PROFISSIONAL

Os postos de serviços de telefonistas deverão atender o perfil indicado, sem a eles se limitar:

Conhecimento:

- Ensino fundamental completo;
- Experiência mínima de 06 (seis) meses na função.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	
DEPARTAMENTO: SPS	
COORDENADORIA: CSE	
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.

Habilidade Técnica:

- Básico em Informática;
- Boa comunicação verbal;
- Atenção concentrada.

Habilidades pessoais:

- Dinamismo;
- Responsabilidade e sigilo;
- Controle emocional;
- Relacionamento interpessoal;
- Disciplina;
- Disponibilidade
- Iniciativa;
- Pontualidade e
- Comprometimento.

6. LOCAIS DE ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

A prestação de Serviços de Operação de Centrais Telefônicas nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ, por meio de incorporação de postos de serviços de Telefonistas, ocorrerá nos locais preferencialmente citados na **Tabela 1 Distribuição dos locais previstos**, podendo, a critério da Cia do Metrô, serem alterados, devido a projetos de interligações de Centrais Telefônicas.

DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS POR LOCAL
Edifício Cidade II: Rua Boa Vista, 175 – Centro – São Paulo.
Edifício CCO: Rua Vergueiro, 1200 – Paraíso – São Paulo

Tabela 1: Distribuição dos locais previstos

7. PERÍODOS E FREQUÊNCIAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os postos serão cobertos em turnos de 6 (seis) horas/dia, com descanso obrigatório de 15min (quinze minutos), em três modalidades:

➤ Posto de Telefonista – TIPO 1 - Diurno

Horário compreendido entre 5h e 17h, de segunda a domingo, inclusive feriados, em turnos de 6 horas/dia, com equivalência mensal de 182,64 horas.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GSC	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE CENTRAIS
DEPARTAMENTO: SPS	TELEFÔNICAS NA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO –
COORDENADORIA: CSE	METRÔ.
PROCESSO: RC 10020816 / START 033/24	

➤ **Posto de Telefonista – TIPO 2 - Vespertino**

Horário compreendido entre 17h e 23h, de segunda a domingo, inclusive feriados, em turnos de 6 horas/dia, com equivalência mensal de 182,64 horas.

➤ **Posto de Telefonista – TIPO 3 - Noturno**

Horário compreendido entre 23h e 5h, de segunda a domingo, inclusive feriados, em turnos de 6 horas/dia, com equivalência mensal de 182,64 horas.

EMIÇÃO	VERIFICAÇÃO	APROVAÇÃO
GSC/SPS/CSE	GSC/SPS/CSU	GSC/SPS
SOLANGE APARECIDA CAMARGO	CARLA PARMIGGIANI	SILVIA GIMENEZ RIBEIRO DE CAMARGO
REGISTRO R20732-6	REGISTRO R18922-1	REGISTRO R21644-9