



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

TELEFONISTA

DEMANDANTE

Órgão: Pró Reitoria de Administração

Demandante Direto: Diretoria de Administração - Campus Diamantina

DESCRIÇÃO SUMÁRIA

Posto: Telefonista

CBO: 4222-05

Descrição das atividades: Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas estrangeiras. auxiliam o cliente, fornecendo informações e prestando serviços gerais. podem treinar funcionários e avaliar a qualidade de atendimento do operador, identificando pontos de melhoria.

ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES A SEREM DESEMPENHADAS NA UFVJM

1. Atender o cliente; 2. Identificar-se (nome do atendente); 3. Saudar o cliente; 4. Ouvir o cliente; 5. Identificar tipo de chamada; 6. Identificar código de serviço na tela do computador; 7. Identificar origem da chamada; 8. Sondar tipo de solicitação de serviço; 9. Interpretar mensagem do cliente; 10. Identificar necessidades do cliente; 11. Anotar recados; 12. Localizar pessoas; 13. Transmitir recados; 14. Transferir chamadas internas e externas; 15. Prestar Serviços; 16. Completar chamadas nacionais e internacionais; 17. Preencher boleto de tarifa; 18. Solicitar auxílio de operadoras internacionais; 19. Acompanhar ligação; 20. Interceptar ligações; 21. Direcionar cliente a outros serviços; 22. Registrar pendências de informações; 23. Encaminhar reclamações ao supervisor; 24. Retornar contato com cliente; 25. Acionar despertador automático; 26. Despertar hóspedes pelo telefone; 27. Bloquear ligações; 28. Fornecer informações; 29. Consultar terminal de informações; 30. Pesquisar banco de dados telefônico; 31. Informar alteração de número telefônico; 32. Informar sobre eventos e cursos; 33. Informar ramais; 34. Informar números de telefones internos; 35. Informar endereços da empresa e filiais; 36. Informar códigos de área nacionais e internacionais; 37. Informar horário de atendimento; 38. Informar fuso horário; 39. Informar procedimentos de chamadas ddd e ddi; 40. Informar tarifas; 41. Informar valor de ligações concluídas via operador; 42. Gravar informações; 43. Operar equipamentos; 44. Operar plataforma de atendimento telefônico; 45. Operar PABX; 46. Consultar banco de dados de procedimentos via internet ; 47. Lançar ligações manualmente; 48. Programar PABX; 49. Cadastrar informações; 50. Atualizar cadastro; 51. Cadastrar números de telefones; 52. Cadastrar telefone e ramal de funcionários; 53. Cadastrar telefone e ramais de empresas; 54. Atualizar painel de informações de eventos; 55. Treinar funcionários; 56. Instruir funcionários sobre sistemas operacionais; 57. Orientar novos funcionários sobre normas internas da empresa; 58. Orientar funcionários sobre mudanças de procedimento; 59. Transmitir normas de atendimento padrão; 60. Participar de cursos específicos; 61. Reorientar práticas de trabalho (reciclagem); 62. Monitorar atendimentos; 63. Verificar cumprimento das normas de atendimento; 64. Fazer monitoria ativa; 65. Identificar pontos de melhoria; 66. Propor medidas corretivas; 67. Elaborar escalas de trabalho; 68. Sugerir agenda de folgas; 69. Comunicar-se; 70. Preencher livros de ocorrências diárias; 71. Registrar reclamações de trote; 72. Redigir ordens de serviço; 73. Responder a questionários de avaliação interna; 74. Demonstrar competências pessoais; 75. Falar formalmente; 76. Manter sigilo; 77. Adequar o tom de voz; 78. Demonstrar pontualidade; 79. Demonstrar capacidade de assimilação; 80. Escutar atentamente (saber ouvir); 81. Transmitir informações corretamente; 82. Demonstrar segurança; 83. Higienizar equipamentos de trabalho; 84. Demonstrar objetividade; 85. Demonstrar autocontrole; 86. Demonstrar cordialidade; 87. Demonstrar entusiasmo; 88. Demonstrar imparcialidade; 89. Demonstrar prontidão; 90. Demonstrar paciência; 91. Digitar teclados; 92. Pronunciar-se claramente; 93. Conservar equipamentos de trabalho; 94. Dominar o idioma inglês; 95. Comunicar-se em outros idiomas; 96. Demonstrar respeito com o cliente; 97. Demonstrar agilidade; 98. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associada ao ambiente organizacional; 99. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço e orientação superior; 100. Executar as atividades relacionadas na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO/MTE n.º 4222-05.

Formação e Experiência: Para o exercício das ocupações a Contratada deverá prover o posto com profissional qualificado, selecionando aqueles que detenham formação e experiência compatível com as funções a serem desempenhas e em condições de prestar serviços de qualidade.

QUANTIDADE DE POSTOS POR CAMPUS

| ITEM | DESCRIÇÃO DO POSTO | LOCAL DE ATUAÇÃO DEMANDANTE | QUANTIDADE POSTOS |
|------|--|-----------------------------|-------------------|
| 54 | TELEFONISTA (0684107) | CAMPUS JK DirADM | 02 |
| | | TOTAL | 02 |

DirADM: Diretoria de Administração

CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO

O Tribunal de Contas da União deliberou que as propostas devem considerar o enquadramento sindical pela atividade econômica preponderante do empregador.

Acórdão 2601/2020 Plenário, Embargos de Declaração, Relator Ministro Benjamin Zymler.

1. É irregular a exigência de que as propostas dos licitantes indiquem os acordos coletivos, as convenções coletivas ou as sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço. **As propostas devem considerar o enquadramento sindical pela atividade econômica preponderante do empregador.**

VIAGEM

Não se aplica.

UNIFORMES - POR COLABORADOR

| DESCRIÇÃO DO ITEM | DURABILIDADE E FORNECIMENTO DO ITEM | FORMA DE USO | QUANTIDADE DO ITEM |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|
| Camiseta tipo polo 100% Algodão | SEMESTRAL | INDIVIDUAL | 2 |
| Jaqueta de frio forrada | ANUAL | INDIVIDUAL | 1 |

Os empregados da Contratada deverão apresentar-se diariamente devidamente uniformizados e portando crachá de identificação a ser fornecido pela Contratada.

O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue no início da prestação dos serviços. O custo do uniforme não poderá ser repassado ao ocupante do posto de serviço;

No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

A relação e o quantitativo são meramente estimativos, podendo ser necessárias maior ou menor quantidade, assim como outros equipamentos, para a perfeita execução contratual, durante a vigência do contrato, sem que isso implique em aumentos nos custos da Contratada.

Outras orientações constam no Termo de Referência.

EPI'S - POR COLABORADOR

Será obrigatório o uso de EPI e EPC pelos empregados da contratada alocados para execução do serviço quando as atividades a serem desenvolvidas o exigirem.

Para todos os serviços que apresentem algum risco à saúde ou a integridade física do funcionário, deverão ser disponibilizados equipamentos, acessórios de proteção e treinamentos, em conformidade com as normas regulamentadoras vigentes, de acordo com a atividade a ser executada.

A especificação dos equipamentos e EPIs/EPCs é estimativa. Cabe à contratada considerar em sua proposta a relação de quaisquer outros equipamentos e EPIs de que necessite para a correta prestação dos serviços, ficando a contratada obrigada ao fornecimento de acordo com as necessidades e qualidades definidas nas normas a que se vinculam.

Devem ser fornecidos EPI's/EPC's com o devido Certificado de Aprovação de Equipamentos de Proteção Individual emitido pelo MTE.

A empresa Contratada deverá fornecer itens de proteção e segurança em caso de pandemia conforme orientações da UFVJM, dos órgãos de saúde estadual e federal.

Outras orientações constam no Termo de Referência.

FERRAMENTAS/ EQUIPAMENTOS

| DESCRIÇÃO DO ITEM | DURABILIDADE E FORNECIMENTO DO ITEM | FORMA DE USO | QUANTIDADE DO ITEM |
|-------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|
| Telefone Headset | TRIENAL | INDIVIDUAL | 1 |

A especificação das ferramentas é estimativa. Cabe à contratada considerar em sua proposta a relação de quaisquer outras ferramentas de que necessite para a correta prestação dos serviços, ficando a contratada obrigada ao fornecimento de acordo com as necessidades e qualidades inerentes ao serviço.

Deverão ser fornecidos pela contratada todos os acessórios e insumos necessários para o pleno funcionamento dos equipamentos.

Outras orientações constam no Termo de Referência.

EQUIPAMENTO COMPARTILHADO CONTRATO

RELÓGIO DE PONTO: Equipamento uso geral: quantidade a ser compartilhado em todos os postos do contrato. **ATENÇÃO** este quantitativo refere-se a quantidade total do contrato, portanto o seu valor deve ser rateado por quantidade de postos e Campus de lotação.

Para o uso do relógio de ponto, a Contratante não disponibilizará internet, devendo o mesmo ou ser providenciado pela empresa Contratada ou ser utilizado apenas *offline*.

| CAMPUS | LOCAL | QUANTIDADE |
|----------------------------------|--------------------------|------------|
| Campus JK | Diamantina | 02 |
| Campus I | Diamantina | 01 |
| Moradia Estudantil | Diamantina | 01 |
| Fazenda Moura | Curvelo | 01 |
| Fazenda Couto Magalhães de Minas | Couto Magalhães de Minas | 01 |
| Unai | Unai | 01 |
| Janaúba | Janaúba | 01 |
| Mucuri | Teófilo Otoni | 01 |
| TOTAL | | 09 |

HORÁRIO DE TRABALHO

Jornada de trabalho: 30 (trinta) horas semanais conforme art. 227 da CLT, cumpridas de segunda a sexta-feira.

ADICIONAIS

INSALUBRIDADE: () SIM (X) NÃO GRAU:

PERICULOSIDADE: () SIM (X) NÃO

A incidência ou não do adicional de insalubridade assim como os graus e do adicional de periculosidade, foram definidos em consonância com a orientação do servidor Fabricio Raimundi Andrade, Engenheiro de Segurança do Trabalho/UFVJM (Doc. Sei! [0829932](#))

Recomendo utilizar de referência os laudos das empresas que atualmente já prestam o serviço para a UFVJM, pois é inviável para o Setor de Segurança do Trabalho da UFVJM realize tal atividade, pois conta com apenas 2 servidores para atender as diversas demandas da universidade. As empresas terceirizadas são obrigadas a elaborar os laudos, conforme determina o item 1.2.1.1 da Norma Regulamentadora 01, que traz o seguinte texto:

"As NR são de **observância obrigatória** pelas organizações e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público, que **possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho** –"

Trata-se de expectativa de incidência. Deverá ser mantido/alterado/excluído/incluído após apresentação dos laudos pela empresa contratada.

ENDEREÇOS CAMPI UFVJM

Campus JK: Endereço - Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000 - Alto da Jacuba. Diamantina/MG. CEP: 39100-000

Campus I : Endereço - Rua da Glória, nº 187 Centro Diamantina/MG. CEP 39100-000

Moradia Estudantil: Endereço - Rua LI Trevo do Biribiri, 99, Diamantina/MG. 39100-000

Fazenda Experimental do Moura: Endereço - Curvelo/MG. CEP 35790-000

Fazenda Experimental Couto Magalhães de Minas - Endereço - Couto de Magalhães de Minas/MG. CEP 39188-000

Núcleo de Turismo: Endereço -Rua Macau de Baixo, esquina com Travessa dos Estudantes, s/n. Diamantina/MG. CEP 39100-000

Campus Janaúba : Endereço - Avenida Um, nº 4.050, Cidade Universitária - CEP 39447-814.

Campus Mucuri: Endereço - Rua do Cruzeiro, nº 01, Bairro Jardim São Paulo - Teófilo Otoni/MG CEP 39803-371

Campus Unaí : Endereço: Av. Universitária nº 1000, setor 20, lote 500, quadra 200 – Bairro Universitários - CEP: 38610-000.



Documento assinado eletronicamente por **Greiciele Macedo Moraes, Servidor (a)**, em 25/01/2023, às 12:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Kenji Aoki, Servidor (a)**, em 26/01/2023, às 09:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Kátia Aparecida De Almeida, Servidor (a)**, em 13/02/2023, às 10:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Moreira Fernandes, Diretora**, em 13/02/2023, às 10:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0959752** e o código CRC **6313B1E3**.