



ANEXO I - A
ESPECIFICAÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS

1. ESPECIFICAÇÕES A SEREM OBSERVADAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá seguir as especificações técnicas descritas neste ANEXO e nos termos do Edital e demais anexos, atentando para as definições e requisitos necessários, visando a manutenção do padrão de qualidade dos serviços objeto desta licitação.

- O quadro de recursos humanos das Unidades será composto por:
- servidores públicos indicados para a atividade de Atendimento e Supervisão pelos órgãos da Administração Direta.
 - funcionários dos órgãos da iniciativa privada (tais como: Concessionária de Água, Gás, Luz etc.)
 - gestores e funcionários contratados pela CONTRATADA distribuídos:
 - nos órgãos da Administração Direta;
 - nas atividades de Recepção;
 - na Orientação e Informação ao cidadão;
 - na Administração das Unidades.

Ressalta-se que todas as atividades restritas a servidores públicos, nas esferas federal, estadual e municipal, ficarão sob a responsabilidade dos servidores públicos dos referidos órgãos.

O dimensionamento previsto para os recursos humanos e treinamento é referencial e se encontra na Tabela 10: Recursos Humanos do ANEXO I, bem como nas planilhas de quantitativos e preços integrantes da Proposta Comercial no ANEXO II.

2. JORNADA DE TRABALHO

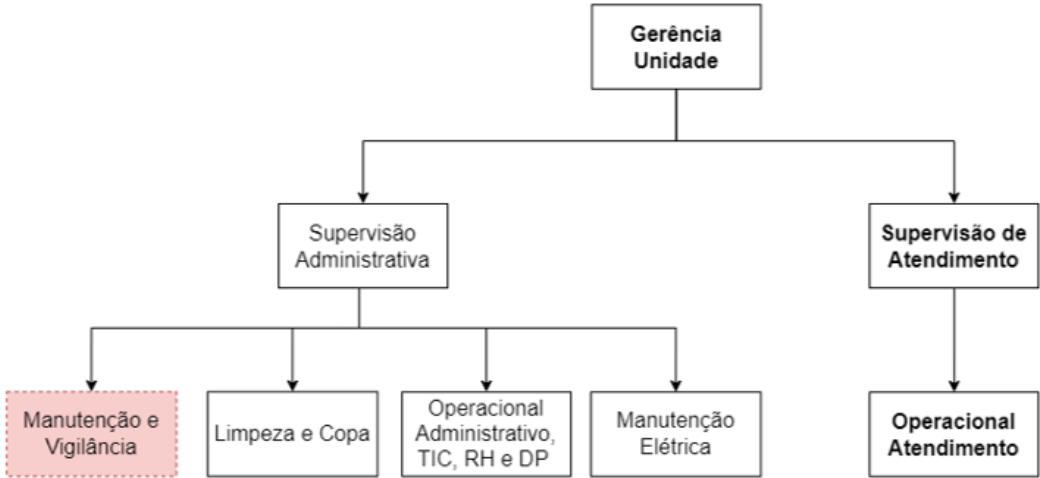
A Jornada de trabalho dos profissionais nas unidades POUPA TEMPO RJ é de 44 horas semanais.

3. ORGANOGRAMAS

As 3 (três) Unidades POUPA TEMPO RJ de atendimento ao cidadão foram planejadas conforme organograma apresentado no item abaixo.

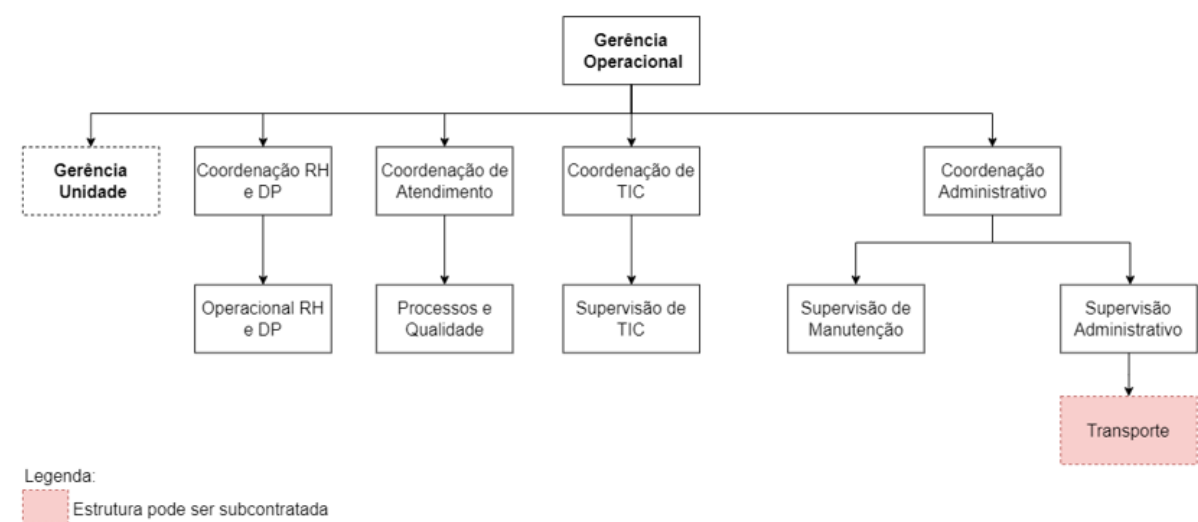
Para prover as diretrizes padronizadas, analisar resultados das Unidades frente ao estabelecido em Contrato, identificar oportunidades de melhoria, propor e acompanhar a implementação de boas práticas para tornar a experiência do cidadão cada vez melhor, realizar a interlocução com a CONTRATANTE e apoiar no alcance dos resultados previstos no Contrato foi prevista uma estrutura de cargos de Administração Central, que fornecerá suporte às 3 (três) Unidades POUPA TEMPO RJ.

3.1. Unidades POUPA TEMPO RJ



Legenda:
Estrutura pode ser subcontratada

3.2. Administração central



Nota:

- Os Gerentes de Unidades são subordinados ao Gerente Operacional, que é responsável por mantê-los alinhados aos processos e procedimentos que suportam a operação.

4. EQUIPE MULTITAREFA

Os integrantes da equipe de pessoal da CONTRATADA que irão desenvolver suas atividades de atendimento, recepção, orientação e informação ao cidadão e na retaguarda dos órgãos comporão a “equipe multitarefa”, caracterizada pela possibilidade de remanejamento entre essas atividades e entre órgãos conforme a necessidade de dar vazão à demanda, visando a manutenção do padrão de qualidade no atendimento do Programa.

5. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ESCALA

A CONTRATADA é responsável pela definição de escala de trabalho dos integrantes da equipe de maneira a sobrepor uma quantidade maior de integrantes da sua equipe de pessoal em determinados horários, para atender aos picos de demanda. Poderão ocorrer escalonamentos diferentes, em cada órgão, de acordo com a necessidade e durante todo o horário de funcionamento da unidade.

- As escalas de horários dos integrantes da equipe nos seus postos de serviços deverão prever 15 (quinze) minutos de antecedência do horário de início do atendimento das Unidades, para a preparação dos materiais e equipamentos necessários ao atendimento, e 15 (quinze) minutos para a finalização dos atendimentos, após o horário de fechamento das Unidades, para a organização de materiais e equipamentos para o dia seguinte, bem como o revezamento dos horários dos integrantes da equipe para refeições.
- A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a seu critério, a redistribuição dos integrantes da equipe, visando o ajuste da capacidade de prestação de serviços das Unidades, sempre que necessário, nos novos horários que se configurarem como "picos de demanda", sazonais ou permanentes.
 - A CONTRATADA deverá garantir a prestação dos serviços objeto desta licitação, de forma ininterrupta nos períodos e horários estabelecidos, promovendo as substituições que se fizerem necessárias.
 - Para tanto a CONTRATADA deverá proporcionar a quantidade de integrantes da equipe, apta para substituir os integrantes ausentes, por motivos imputáveis à CONTRATADA, tais como faltas, afastamentos, férias, substituições nas trocas de pessoal, entre outras.

6. DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDAS

A CONTRATADA deverá selecionar os integrantes de sua equipe, realizando levantamento criterioso de referências pessoais e profissionais, e encaminhá-los para o exercício de suas atividades uniformizados e identificados por meio de crachás, após prepará-los e treiná-los.

Os integrantes da equipe da CONTRATADA destinados a compor a equipe de reserva técnica deverão apresentar qualificação idêntica ou superior aos demais integrantes da equipe e também estar devidamente treinados, uniformizados e identificados por meio de crachás.

A CONTRATANTE, através dos seus representantes junto às Unidades, reserva-se o direito de verificar a qualidade e adequação do perfil dos integrantes da equipe admitidos pela CONTRATADA, bem como a qualidade do treinamento a que estão sendo submetidos.

A CONTRATADA deverá observar para os integrantes da sua equipe, todas as condições de trabalho, direitos e benefícios previstos em Acordos/Convenções/Dissídios Coletivos de sua categoria profissional, bem como os previstos na legislação em vigor, respondendo, de forma exclusiva, pelo cumprimento dessas normas.

1. Gerente de unidade

Profissional responsável pela operação da Unidade, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e pelos índices de desempenho.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos na função de gerenciamento de atendimento ao público e de equipes de atendimento;
- Formação superior completa, preferencialmente em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de: qualidade de atendimento, gestão de pessoal, respectivamente;
- Conhecimentos dos processos e procedimentos de Atendimento ao Público;
- Conhecimentos básicos de informática e habilidade para utilização dos aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica e apresentação.
- Capacidade para resolução de problemas e gerenciamento de crises;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Capacidade de liderança e de trabalho em equipe;
- Capacidade de negociação e de influenciar pessoas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

2. Supervisor de atendimento

Profissional responsável pelo suporte à Gerência de Atendimento da Unidade, supervisionando e apoiando a equipe de atendimento ao cidadão. Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos em funções de liderança e atendimento ao público
- Formação superior completa
- Capacidade de liderança e de trabalho em equipe

- Conhecimento e aplicação prática de gestão da qualidade no atendimento
- Bons conhecimentos práticos que envolvam as áreas de qualidade no atendimento
- Habilidades pessoais em liderança, atendimento ao público e trato com pessoas;
- Conhecimentos de Aplicativos Windows – Word e Excel e dos Sistemas específicos de
- Gerenciamento de Atendimento, Registro e Controle de Ponto de Pessoal etc.
- Habilidade no relacionamento interpessoal
- Habilidades pessoais em liderança, trato com público, gestão de equipes
- Iniciativa e habilidade para lidar com situações imprevistas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal
- Capacidade para promover um ambiente motivador
- Propor e se comprometer com mudanças

3. Atendente multitarefa (atendente líder / orientador / atendente)

Realiza atividades de atendimento, recepção, orientação e informação ao cidadão, análise, encaminhamento de documentos e execução de serviços.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- Ensino médio completo
- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet)
- Habilidade nas relações interpessoais
- Ser dinâmico
- Ser assíduo e zelar pela disciplina da equipe
- Habilidade para lidar com situações imprevistas
- Disposição para aprender procedimentos novos
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

4. Assistente de recursos humanos e departamento pessoal

Responsável pelas atividades e rotinas de controle de pessoal e desenvolvimento de Recursos Humanos.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 1 (um) ano na execução de rotinas do Setor de Pessoal
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas
- Conhecimentos em rotinas do departamento de Pessoal
- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet)
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

5. Assistente administrativo financeiro

Responsável pela execução das tarefas específicas, rotinas administrativas, financeiras e logísticas da Unidade.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 1 (um) ano na área de secretariado e/ou auxiliar administrativo
- Ensino médio completo
- Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, ferramenta de apresentações, internet) e digitação de dados
- Conhecimento de técnicas de arquivamento e elaboração de textos, relatórios etc.
- Habilidade fazer follow-up, atendimento telefônico, redação de atas, pautas, controles, correspondências etc.
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Habilidade para lidar com situações imprevistas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

6. Técnico em tecnologia da informação e comunicação (TIC)

Realiza atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação aos usuários internos da Unidade, bem como controla a manutenção de equipamentos, aplicativos e rede de comunicação de voz e dados.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 01 (um) ano na área de suporte e manutenção de TIC
- 2º grau Técnico ou Superior em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica, Telecomunicações,

Processamento de Dados ou Informática

- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet)
- Conhecimento em administração de servidores, link de comunicação de dados, CFTV, telefonia, rede de computadores, roteadores, switches e cabeamento estruturado
- Conhecimentos em montagem e manutenção de computadores e configuração de redes
- Experiência em instalação e configuração em sistemas operacionais (Linux e Windows)
- Experiência em sistemas de telecomunicações e redes de computadores, incluindo PABX, modems, roteadores, switches e cabeamento estruturado
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Proativo na solução de problemas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

7. Gerente operacional

Responsável pela gestão dos serviços prestados nas Unidades POUPA TEMPO RJ.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 3 (três) anos na área de gestão operacional
- Formação superior completa em Administração ou áreas afins
- Conhecimento em processos de atendimento
- Conhecimento em qualidade de serviços
- Experiência no acompanhamento de indicadores de desempenho
- Bons conhecimentos de informática básica e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet)
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

8. Coordenador de atendimento

Responsável pela coordenação das atividades pertinentes ao atendimento prestado nas unidades POUPA TEMPO RJ, controlando e monitorando os indicadores de atendimento.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 2 (dois) anos na execução de funções em Coordenação de Atendimento;
 - Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas;
 - Experiência em rotinas de atendimento ao público;
 - Bons conhecimentos de informática básica e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
 - Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas;
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
 - Treinamento, especialização em Atendimento a Público, Gestão da Qualidade ou Processos;
 - Habilidade para trabalhar sob pressão;
 - Habilidade para orientar e solucionar problemas.

9. Analista de qualidade & processos

Responsável pelas atividades de qualidade e processos, auditorias internas, monitoramento e avaliação das manifestações dos cidadãos, buscando a melhoria contínua nos processos de atendimento das *Unidades*.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 2 (dois) anos como Analista de Processos e Qualidade
 - Formação superior completa em Administração ou áreas afins
 - Experiência em rotinas de Setor de Qualidade e Processos
 - Domínio de ferramentas de modelagem de processos, edição de texto, planilha eletrônica e de ferramentas de apresentação
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais e para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Domínio das normas de qualidade
 - Cursos de especialização na área de sistema de qualidade e processos

10. Coordenador administrativo

Responsável pela gestão da área administrativa financeira e suporte à operação das Unidades, envolvendo Manutenção Predial e Suprimentos.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 3 (três) anos na execução de rotinas Administrativas, de Gestão de Infraestrutura e de Suporte à Operação
 - Formação superior completa em Administração ou áreas afins
 - Conhecimentos em rotinas administrativas e de suporte a operação
 - Expertise na coordenação da manutenção da estrutura predial e de instalações
 - Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, apresentação, internet) e digitação
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Habilidade de liderança e trabalho em equipe
 - Proatividade e facilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal

11. Supervisor administrativo

Responsável pelo suporte à Gerência Administrativa e coordenação das equipes de apoio operacional às Unidades.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 2 (dois) anos na supervisão de apoio operacional de empresas ou áreas, abrangendo: informática, manutenção predial, compras e logística
 - Formação superior completa em Administração, Ciências Contábeis, Economia e outras áreas afins
 - Experiência em rotinas administrativas, financeiras e liderança de equipes multidisciplinares
 - Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, internet) e digitação de dados
 - Habilidades pessoais em liderança e trabalho em equipe
 - Habilidade no relacionamento interpessoal
 - Proativo e habilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Habilidade para propor e comprometer-se com mudanças
 - Experiência na administração de serviços de copa, limpeza, segurança e compras
 - Experiência em administração de contratos

12. Supervisor de manutenção

Responsável por planejar, coordenar e acompanhar as manutenções de infraestrutura das Unidades.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:
- 2 (dois) anos de experiência como supervisor de Manutenção Predial
 - Formação superior completa em Engenharia Civil, Arquitetura ou Técnico em Edificações ou similar
 - Experiencias nas rotinas de Manutenção
 - Domínio de ferramentas de informática (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, softwares de apresentação)
 - Desejável conhecimento em AutoCAD ou similar
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Proatividade e habilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Noções técnicas em serviços de subestações de energia elétrica, tratamento de água, manutenção de ar condicionado, serviço de hidráulica e elétrica e conservação predial

13. Coordenador de tecnologia da informação e comunicação (TIC)

Responsável pela área de TIC, implementações de melhoria e atualizações de recursos tecnológicos, bem como realizar a coordenação da equipe e dos trabalhos da área visando atender as necessidades das Unidades.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:
- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de TIC
 - Formação superior completa em Analista de Sistema, Arquiteto de Informação ou áreas afins; Experiência em rotinas de Setor de TIC
 - Noções de linguagens de programação e banco de dados
 - Raciocínio lógico e matemático
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Proativo, dinâmico, comprometido e facilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Habilidade de liderança

- Habilidade para ministrar treinamentos
- Capacidade para estabelecer, acompanhar, reportar e cumprir metas

14. Analista de suporte de tecnologia da informação e comunicação (TIC)

Atuar na análise, suporte, instalação e manutenção de infraestrutura de redes: switches, roteadores, firewalls, rede wireless e cabeada, banco de dados e sistemas operacionais Windows Server, suporte de último nível para as equipes de apoio aos usuários.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:
- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de Suporte a Redes
 - 2º grau técnico ou superior em Redes de Computadores, Ciência da Computação ou equivalente
 - Experiencia em rotinas de Suporte de Redes
 - Conhecimentos em sistemas operacionais de servidores, armazenamento em Nuvem, analisador de protocolos TCP/IP, software de Backup, software Antivírus, ferramentas de gerenciamento e inventário de rede
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Proatividade em resolução de problemas e habilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Raciocínio lógico

15. Coordenador recursos humanos e departamento pessoal

Responsável pela coordenação da área de recursos humanos, recrutamento, seleção, admissão e demissão de funcionários, folha de pagamento, plano de benefícios bem como coordenar programa de desenvolvimento de pessoas.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:
- 3 (três) anos na execução das rotinas de setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal
 - Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas
 - Experiência nas rotinas de Setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal
 - Conhecimentos de informática básica (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, softwares de apresentação etc.)
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Proatividade e habilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal
 - Domínio em ferramentas de avaliação de desempenho e liderança

16. Analista de recursos humanos e departamento pessoal

Responsável por analisar, implantar e executar as políticas e procedimentos de recrutamento e seleção e programas de treinamento e desenvolvimento, bem como analisar os casos de alterações de cargos, promoções, transferências, demissões e outros tipos de movimentação de pessoal, observando as normas e procedimentos aplicáveis. Acompanhar as convenções coletivas e a legislação trabalhista.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:
- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de Recursos Humanos
 - Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas e Departamento Pessoal
 - Conhecimentos em rotinas de Setor de Recursos Humanos
 - Domínio das obrigações trabalhistas SEFIP, RAIS, CAGED, DIRF, Homologações, SPED e Folha
 - Conhecimentos de informática básica (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, ferramenta de apresentação etc)
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Proatividade e Habilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e • Capacidade de liderança

17. Analista administrativo

Atuar na área administrativa financeira e suporte à operação das Unidades, envolvendo Manutenção Predial e Suprimentos.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 2 (dois) anos na execução de rotinas Administrativas, de Gestão de Infraestrutura e de Suporte à Operação
 - Formação superior completa em Administração ou áreas afins
 - Conhecimentos em rotinas administrativas e de suporte a operação
 - Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, apresentação, internet) e digitação
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Habilidade de liderança e trabalho em equipe
 - Proatividade e facilidade para lidar com situações imprevistas
 - Capacidade de escrita e boa fluência verbal

18. Auxiliar em tecnologia da informação e comunicação (TIC)

Responsável por realizar atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação aos usuários internos da Unidade, bem como controla a manutenção de equipamentos, aplicativos e rede de comunicação de voz e dados.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- 01 (um) ano na área de suporte e manutenção de TIC
 - 2º grau Técnico ou Superior em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica, Telecomunicações,

Processamento de Dados ou Informática

- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet)
- Conhecimento em link de comunicação de dados, CFTV, telefonia, rede de computadores, roteadores, switches e cabeamento estruturado
- Conhecimentos em montagem e manutenção de computadores e configuração de redes
- Experiencia em instalação e configuração em sistemas operacionais (Windows)
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Proativo na solução de problemas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal

19. Supervisor de tecnologia da informação e comunicação (TIC)

Responsável pela supervisão das atividades das equipes de TIC e dos trabalhos da área visando atender as necessidades das Unidades.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de TIC
- Formação superior completa em Analista de Sistema, Arquiteto de Informação ou áreas afins
- Experiência em rotinas de Setor de TIC
- Noções de linguagens de programação e banco de dados
- Raciocínio lógico e matemático
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais
- Proativo, dinâmico, comprometido e facilidade para lidar com situações imprevistas
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal
- Habilidade de liderança
- Habilidade para ministrar treinamentos
- Capacidade para estabelecer, acompanhar, reportar e cumprir metas

20. Auxiliar de serviços gerais

Responsável por zelar pela limpeza e organização da Unidade.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- De 6 meses até 1 ano de funções em Auxiliar de Serviços Gerais
 - Ensino elementar completo

21. Copeira

Responsável por fazer e servir café, chá, água e outros zelar pela limpeza e arrumação geral da copa.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- De 6 meses até 1 ano de funções em Copeira
 - Ensino elementar completo

22. Técnico de manutenção elétrica

Responsável pela manutenção preventiva elétrica e auxiliar no cumprimento das políticas, normas e planos de manutenções elétrica das unidades.

- Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:
- Ensino médio, inclusive Curso Técnico Completo/SENAI
 - 1 ano de experiência em função de Técnico de Manutenção Elétrica
 - Experiência em rotinas de manutenção elétrica
 - Proativo, dinâmico, comprometido e facilidade para lidar com situações imprevistas
 - Habilidade para acompanhar os indicadores de manutenção
 - Habilidade nos relacionamentos interpessoais
 - Conhecimento das normas ABNT para a função