

# Estudo Técnico Preliminar 50/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 48051.002926/2023-65

## 2. Descrição da necessidade

Trata o presente documento de estudo de solução para a realização de Apoio Administrativo para as Gerências da ANM do **MA, TO e RN**.

Em observância à Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 08 de agosto de 2022, o presente Estudo Técnico tem por objetivo demonstrar o problema a ser superado ou a necessidade a ser suprida, evidenciar a real necessidade e determinar a solução a ser alcançada, analisar a viabilidade técnica de sua implementação, e apresentar os elementos essenciais para elaboração do Termo de Referência, de forma a gerar o melhor resultado para a Administração Pública e a justa competição entre os possíveis interessados, visando sempre o interesse público.

### 2.1 Necessidades a serem atendidas através da contratação

1. Garantir a operacionalização das atividades administrativas e finalísticas de forma contínua e eficiente, elaborando relatórios, planilhas, apresentações, fluxogramas, formulários, atas e minutas de documentos diversos, realizando pesquisas, levantamentos, cotações, conferências e consultas, preenchendo listas de verificação (checklist), formulários e requisições, bem como verificando prazos, localizando e acompanhando processos, alimentando dados e consultando informações em sistemas eletrônicos.
2. Permitir à ANM atuar dinamicamente, na medida em que permitirá que os seus servidores concentrem esforços no exercício de suas atribuições legais, sem se ocuparem de elementos de cunho operacional e auxiliar. Dessa forma permitindo um melhor aproveitamento dos recursos humanos das Gerências Regionais e SEDE.
3. A ausência dos serviços de apoio para desempenhar atividades auxiliares aos assuntos que constituem as áreas de competência legal da ANM prejudicam o regular andamento das tarefas, com implicação no atingimento das metas institucionais estabelecidas, além de reflexo na eficiência, eficácia e efetividade das ações da ANM dado a necessidade de envolvimento dos **escassos recursos humanos do quadro da Agência** envolvidos em atividades instrumentais e acessórias que não guardam relação direta com a finalidade institucional.
4. Controle das pessoas e veículos que acessam a Gerencia Regional;
5. Atender o público em geral, recepcionando-os e garantindo a segurança do local de trabalho;
6. Evitar a **solução de continuidade** da prestação dos serviços de Apoio Administrativo nas localidades em que os contratos vigentes estão próximos ao encerramento

Os serviços serão necessários em diversas Gerências e Unidades da ANM, dando prioridade conforme a data de encerramento do contrato vigente, sendo elas:

1. Gerência Regional ANM - MA
2. Gerência Regional ANM - TO
3. Gerência Regional ANM - RN

### 2.2 O que se almeja com a contratação considerando o interesse público

1. A contratação tem como principal objetivo, dar condições para que a ANM possa continuar desenvolvendo suas atividades finalísticas de forma satisfatória, bem como oferecer apoio às atividades administrativas.
2. Atendimento ao público, com ambientes limpos, conservados e saudáveis para todos os que deles se utilizam, proporcionando estímulo, saúde e bem-estar;
3. Melhor direcionamento dos servidores do quadro da ANM para atividades próprias e exclusivas do seu conjunto de atribuições legais;
4. Aumento da eficiência dos processos de trabalho da ANM, visando o interesse público ao qual se destina.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CONLOG - Coordenação Nacional De Logística	Álvaro Barbosa de Santana

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### 4.1. Requisitos da Contratação:

1. A solução deve ter caráter auxiliar, instrumental ou acessória às funções e atividades desempenhadas pela ANM;
2. A solução não pode realizar atos administrativos ou a tomada de decisão;
3. A solução não deve conflitar com o plano de cargos e carreira da ANM;
4. A solução deve ser implementada no máximo em 90 (noventa) dias;

#### 4.2 Critérios e práticas de sustentabilidade

4.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.2.1. Nos termos da Lei nº 12.305, de 2010, do Decreto nº 7.404, de 2010 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010, a contratada deverá adotar as seguintes providências:

a) realizar o adequado acondicionamento dos resíduos recicláveis descartados pela Administração.”

a.1) os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis devem ser acondicionados adequadamente e de forma diferenciada, para fins de disponibilização ao sistema de coleta seletiva ou logística reversa porventura estabelecido.

b) otimizar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição, através das seguintes medidas, dentre outras:

b.1) racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes;

b.2) substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

b.3) usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

b.4) racionalizar o consumo de energia (especialmente elétrica) e adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada;

b.5) realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

b.6) treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdícios e poluição;

c) utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros);

d) observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7/12/94, e legislação correlata, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

e) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

f) respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

g) desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, dentre os quais:

g.1) pilhas e baterias que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos devem ser recolhidas e encaminhadas aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

g.2) lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral devem ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;

g.3) pneumáticos inservíveis devem ser encaminhados aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, conforme disciplina normativa vigente.

#### 4.3 Padrões mínimos de qualidade e desempenho

1. Os serviços prestados deverão ter padrão de qualidade equivalente ou superior aos prestados na iniciativa privada, uma vez que atender à Administração é atender ao interesse público, inclusive com recursos públicos.

2. Para fins de fiscalização e gestão do contrato será designado um servidor público, com competência para acompanhar e demandar o que julgar necessário, dentro de suas atribuições legais. Essa fiscalização é feita rotineiramente e, mensalmente é realizado atesto dos serviços prestados.

## 5. Levantamento de Mercado

### 5.1 - Levantamento de mercado

- Solução 01: terceirização de mão-de-obra sob demanda;
- Solução 02: terceirização de mão-de-obra exclusiva;
- Solução 03: concurso público.

### 5.2 - Planilha de julgamento das soluções apresentadas:

Requisitos	Solução 01	Solução 02	Solução 03
A solução deve ter caráter auxiliar, instrumental ou acessória às funções e atividades desempenhadas pela ANM.	X	X	X
A solução não pode realizar atos administrativos ou a tomada de decisão.	X	X	
A solução não deve conflitar com o plano de cargos e carreira da ANM.	X	X	X
A solução deve ser implementada no máximo em 90 (noventa) dias.	X	X	
A solução deve se caracterizar como contínuo, com dedicação exclusiva de mão-de-obra.		X	X
<b>Pontuação Total</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>03</b>

Conforme demonstrado na tabela acima, a Solução 02 é a única que atende todos os requisitos da contratação ora estudada. Dessa forma, a solução a ser contratada será :

- **Contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação dos serviços continuados de Apoio Administrativo com dedicação de mão-de-obra exclusiva para atender a necessidade de execução de atividades materiais, acessórias, instrumentais e complementares as atribuições regimentais da ANM, e que contemple as demandas das áreas de gestão administrativa e finalística, em diversas Gerências e Unidades da ANM.**

## 6. Descrição da solução como um todo

### 6.1. Requisitos da Contratada

1. Requisitos legais previstos em legislação pertinente;
2. A empresa contratada deve demonstrar ter condições necessárias para a execução dos serviços de apoio administrativo, de forma continuada e satisfatória quanto ao índice de medição de resultados definidos no Termo de Referência;
3. Os funcionários que compuserem o quadro de profissionais deverão atender aos requisitos legais, bem como ter perfil adequado para as atividades atribuídas;
4. A contratada deve comprovar os requisitos da habilitação (econômico, financeiro, jurídico e técnico);
5. O serviço que será contratado caracteriza-se como contínuo, com dedicação exclusiva de mão-de-obra, pois serão executados de forma rotineira e permanente, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação dos serviços realizados na ANM;

### 6.2. Elementos fundamentais para que a contratação produza os resultados pretendidos pela ANM, são :

1. Iniciar os serviços até 15 (quinze) dias úteis após a **Ordem de Serviço** autorizando o início dos serviços, a Ordem de Serviço será por Gerência Regional da ANM.
2. Disponibilizar diariamente e integralmente todos os postos de trabalho, sem que ocorram faltas ou atrasos sem cobertura.
3. Os funcionários deverão permanecer bem uniformizado durante o horário de trabalho e utilizar cartão de identificação (crachá) com fotografia na altura do peito, em local visível.
4. Atrasos e faltas devem ser descontadas do pagamento da empresa.
5. Substituir, no prazo de meia jornada diária, em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo notificar previamente por meio de documento o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
6. A entrega de EPIs e Uniformes de modo oportuno e prévio aos funcionários.
7. A pronta resposta no caso de alterações dos horários da jornada de trabalho.
8. Que os terceirizados tenham as competências técnicas e comportamentais exigidas às suas tarefas.
9. A disponibilização de preposto atuante e em contato direto com os fiscais do contrato.
10. Observância das regras contratuais e da legislação (em especial trabalhista e administrativa) que envolve o serviço.
11. A Contratada deverá manter os seus empregados uniformizados e identificados quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente a boa ordem e a execução dos serviços.
12. A Contratada deverá adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados, quando para a execução do serviço em si, inclusive às normas internas e de segurança de trabalho com fornecimento de equipamentos apropriados conforme legislação pertinente.
13. Para os casos de transgressões e/ou inobservância de cláusulas contratuais, das Condições Gerais, e deficiências técnicas na execução dos Serviços (dolo, culpa ou vícios), a Contratante emitirá notificações à Contratada informando e qualificando os fatos constatados, e eventualmente solicitando providências corretivas.

### 6.3. Requisitos necessários ao atendimento da necessidade:

1. É necessário o cumprimento de jornada de trabalho de 44 horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira.
2. Essa jornada pode ser reduzida por critérios de segurança e necessidade ou até mesmo ampliada e compensada, conforme limites trabalhistas, mediante comunicado prévio no mínimo de 24h de antecedência,

por meio documento da contratante emitido pelo Fiscal do Contrato, devendo a hora excedente ser compensada.

3. O controle da frequência e pontualidade dos funcionários deverá ser realizado por meio de ponto eletrônico ou manual.

4. Os funcionários deverão estar permanentemente bem uniformizados e portando os EPI necessários as suas atividades.

5. Os funcionários terceirizados deverão receber da empresa os treinamentos e qualificações necessárias para a realização das tarefas e operação dos sistemas inerentes aos serviços.

6. Os funcionários deverão possuir as competências técnicas e comportamentais descritas na Classificação Brasileira de Ocupações e na Descrição de Cargos anexo a esse ETP, bem como apresentar a instrução formal exigida para seu cargo.

7. O serviço relacionado aos porteiros terá início às 07:00 e término às 19:00, devendo a contratada garantir que a portaria sempre esteja guardada e protegida, respeitando a jornada de trabalho semanal de 44 (quarenta e quatro) horas semanal dos trabalhadores.

8. Não está previsto horas extras para a prestação dos serviços.

9. Endereços onde os serviços serão realizados:

- GER - MA - Rua Rio Branco, nº 365, - Bairro Centro, São Luís/MA, CEP 65020-490
- GER - TO - ARNE 41, Alameda 01, Lote 01, Plano Diretor Norte, Palmas/TO, CEP 77006-352
- GER - RN - Rua Tomaz Pereira, 215 - Lagoa Nova, Natal - RN, CEP 59056-210

#### 6.4. Requisitos dos profissionais que prestarão os serviços:

Os requisitos dos profissionais a serem contratados, estão detalhados nos quadros abaixo e nos anexos:

- Anexo I - Cargo Técnico em Secretariado - CBO 3515-05
- Anexo II - Cargo Assistente Administrativo - CBO 4110-10
- Anexo II - Cargo Auxiliar Administrativo - CBO 4110-05
- Anexo III - Cargo de Porteiro - CBO 5174-10

Quadro 6.4.1 - Serviço de Apoio Administrativo – Cargo **Técnico em Secretariado**

<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>CATSER</b>	<b>CBO</b>
<b>Técnico em Secretariado</b>	1657-8	3515-05
<b>Descrição sumária das atribuições</b>	Secretariar gestores das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos	
<b>Formação e experiência</b>	<p>Curso técnico de nível médio completo ou equivalente, Curso Técnico de Secretariado, em nível de 2º grau, conforme Lei nº 7.377/1985.</p> <p>Com 6(seis) meses de experiência nas atividades de secretariado.</p> <p>Com conhecimentos na utilização de computador com sistema Windows 7 e 10; operar programas do pacote office 2010 e 2013 (Word, Excel, PowerPoint e Outlook), além dos navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox.</p>	
	<p>·Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados;</p>	

<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Administrar correios eletrônicos das unidades;</li> <li>·Arquivar, classificar, conferir, copiar, digitalizar, distribuir, identificar, localizar, preencher, protocolar, receber, registrar, solicitar e triar documentos, tais como cadastros, e-mails, fichas, formulários, ofícios, quadros, planilhas, relatórios e tabelas;</li> <li>·Controlar agendas de compromissos;</li> <li>·Elaborar atas de reunião;</li> <li>·Elaborar minutas de documentos, tais como e-mails, ofícios e relatórios;</li> <li>·Planejar, organizar e supervisionar o funcionamento da secretaria;</li> <li>·Planejar, organizar e supervisionar a realização de eventos, reuniões e viagens, providenciando as respectivas infraestruturas, transporte e hospedagens necessárias;</li> <li>·Prestar assistência direta aos gestores;</li> <li>·Realizar despachos com os gestores;</li> <li>·Recepcionar e atender cidadãos e representantes das instituições públicas e privadas;</li> <li>·Realizar outras atividades relacionadas ao secretariado de gestores.</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade;</li> <li>·Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento;</li> <li>·Criatividade - capacidade de encontrar métodos ou objetos para executar as atividades de maneira nova ou diferente do habitual;</li> <li>·Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho;</li> <li>·Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas;</li> <li>·Negociação – capacidade de persuasão, foco em resultados, respeito às pessoas e administração de conflitos;</li> <li>·Redação – capacidade de elaborar textos com clareza, objetividade e precisão;</li> <li>·Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público;</li> <li>·Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;</li> <li>·Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações;</li> <li>·Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes;</li> </ul>

<b>Atitudes</b>	<p>·Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;</p> <p>·Pro-atividade – capacidade de prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir e fazer com que as coisas importantes aconteçam;</p> <p>·Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter;</p> <p>·Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.</p>
-----------------	---

Quadro 6.4.2 -Serviço de Apoio Administrativo – Cargo **Assistente Administrativo**

<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>CATSER</b>	<b>CBO</b>
<b>Assistente Administrativo</b>	5380	4110-10
<b>Descrição sumária das atribuições</b>	Realizar atividades auxiliares, acessórias e instrumentais de nível intermediário necessárias para a execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.	
<b>Formação e experiência</b>	<p>Ensino médio completo ou curso técnico equivalente.</p> <p>Com 6 (seis) meses de experiência.</p> <p>Com conhecimentos na utilização de computador com sistema Windows 7 e 10; operar programas do pacote office 2010 e 2013 (Word, Excel, PowerPoint e Outlook), além dos navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox.</p>	
<b>Atividades</b>	<p>·Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados;</p> <p>·Atender e acompanhar solicitações e reclamações dos cidadãos e dos representantes de instituições públicas e privadas;</p> <p>·Auxiliar na organização e realização de reuniões e eventos;</p> <p>·Conferir cálculos e prestações de constas;</p> <p>·Elaborar minutas de documentos, tais como e-mails, ofícios, planilhas, quadros, relatórios e tabelas;</p> <p>·Prestar informações sobre o funcionamento das unidades e seus respectivos produtos e serviços;</p> <p>·Realizar levantamentos e pesquisas de dados e informações;</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Realizar outras atividades de nível intermediário relacionadas à execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades.</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade;</li> <li>·Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento;</li> <li>·Criatividade - capacidade de encontrar métodos ou objetos para executar as atividades de maneira nova ou diferente do habitual;</li> <li>·Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho;</li> <li>·Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas;</li> <li>·Negociação – capacidade de persuasão, foco em resultados, respeito às pessoas e administração de conflitos;</li> <li>·Redação – capacidade de elaborar textos com clareza, objetividade e precisão;</li> <li>·Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.</li> </ul>
<b>Atitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público;</li> <li>·Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;</li> <li>·Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações;</li> <li>·Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes;</li> <li>·Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;</li> <li>·Pro-atividade – capacidade de prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir e fazer com que as coisas importantes aconteçam;</li> <li>·Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter;</li> <li>·Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.</li> </ul>

Quadro 6.4.3 - Serviço de Apoio Administrativo – Cargo **Auxiliar Administrativo**

CATEGORIA PROFISSIONAL	CATSER	CBO



<b>Auxiliar Administrativo</b>	5380	4110-05
<b>Descrição sumária das atribuições</b>	Realizar atividades auxiliares, acessórias e instrumentais de nível básico necessárias para a execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.	
<b>Formação e experiência</b>	<p>Ensino médio completo ou curso técnico equivalente.</p> <p>Com 6 (seis) meses de experiência.</p> <p>Com conhecimentos na utilização de computador com sistema Windows 7 e 10; operar programas do pacote office 2010 e 2013 (Word, Excel, PowerPoint e Outlook), além dos navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox.</p>	
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados;</li> <li>·Arquivar, classificar, conferir, copiar, digitalizar, distribuir, identificar, localizar, preencher, protocolar, receber, registrar, solicitar e triar documentos, tais como cadastros e-mails, fichas, formulários, ofícios, quadros, planilhas, relatórios e tabelas;</li> <li>·Atender, orientar e registrar solicitações e reclamações dos cidadãos e dos representantes de instituições públicas e privadas;</li> <li>·Auxiliar na organização e realização de reuniões e eventos;</li> <li>·Conferir, controlar, distribuir, receber e requisitar materiais de expediente;</li> <li>·Prestar informações sobre o funcionamento das unidades e seus respectivos produtos e serviços;</li> <li>·Realizar outras atividades de nível básico relacionadas à execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades.</li> </ul>	
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade;</li> <li>·Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento;</li> <li>·Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho;</li> <li>·Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas;</li> <li>·Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.</li> </ul>	
<b>Atitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público;</li> <li>·Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;</li> <li>·Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações;</li> <li>·Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes;</li> <li>·Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;</li> </ul>	

Quadro 6.4.4 - Serviço de Apoio Administrativo – Cargo **Porteiro desarmado**

<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>CATSER</b>	<b>CBO</b>
<b>Porteiro desarmado</b>	8729	5174-10
<b>Descrição sumária das atribuições</b>	Recepcionam e orientam visitantes. Zela pela guarda do patrimônio observando o comportamento e movimentação de pessoas para prevenir perdas, evitar incêndios, acidentes e outras anormalidades. Controlam o fluxo de pessoas e veículos identificando-os e encaminhando-os aos locais desejados. Recebem mercadorias, volumes diversos e correspondências. Fazem manutenções simples nos locais de trabalho.	
<b>Formação e experiência</b>	O acesso a essas ocupações requer ensino fundamental completo.  Com 6(seis) meses de experiência	
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar a vistoria do imóvel no início e no fim do expediente;</li> <li>· Identificar e registrar a entrada e a saída de objetos nas unidades;</li> <li>· Prestar informações sobre o funcionamento da unidade;</li> <li>· Recepcionar, identificar, registrar e comunicar a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades;</li> <li>· Realizar outras atividades relacionadas à recepção dos cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades.</li> </ul>	
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade;</li> <li>· Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento;</li> <li>· Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho;</li> <li>· Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas;</li> <li>· Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.</li> </ul>	
<b>Atitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público;</li> <li>· Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;</li> <li>· Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações;</li> <li>· Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes;</li> <li>· Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;</li> <li>· Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter;</li> <li>· Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.</li> </ul>	

### 6.5. Justificativa da natureza continuada do serviço:

1. Os serviços a serem contratados justificam-se de natureza continuada pois apresentam todos os requisitos técnicos para atender ao Art. 15 da IN 5/2017 – SEGES, de 26 de maio de 2017:

*“os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.*

2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista sua essencialidade para o bom desenvolvimento das atividades das Gerências Regionais da ANM, de modo que sua interrupção poderá comprometer o cumprimento da missão institucional da ANM, aumentando os riscos de que os índices de satisfação dos cidadãos usuários sejam diminuídos, com consequentes prejuízos para a sociedade, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

### 6.6. Justificativa para a duração inicial do contrato:

1. A duração do inicial do contrato será de 2 (dois) anos, conforme Lei 14.133, Art.105 e Art.106:

*Art. 105. A duração dos contratos regidos por esta Lei será a prevista em edital, e deverão ser observadas, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.*

*Art. 106. A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até 5 (cinco) anos nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, observadas as seguintes diretrizes:*

*I - a autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual;*

*II - a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;*

*III - a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.*

2. Prorrogação contratual, até 10(dez) anos, conforme Lei 14.133, Art. 107 :

*Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.*

### 6.7. Serviços Comuns

1. Os serviços a serem contratados se enquadram como comuns, haja vista que apresentam requisitos técnicos de desempenho e qualidade passíveis de serem objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

### 7.1. Quantidades de postos necessários atualmente.

A quantidade de postos necessários por Gerência, foram analisados e aprovados pelas autoridades competentes, e estão detalhados nos processos **48078.000093/2023-08**, **48070.000084/2021-17** e **48073.000065/2023-22**, sendo que esses processos estão relacionados ao **48051.002926/2023-65**.

Os documentos de suporte das quantidades necessárias, são :

- GER - MA : Documento SEI nº 8382260 do processo 48078.000093/2023-08
- GER - TO : Documento SEI nº 9578986 do processo 48073.000065/2023-22
- GER - RN : Documento SEI nº 9018926 do processo 48070.000084/2021-17

Após as análises houve uma readequação nos postos e nos quantitativos conforme demonstrado abaixo:

1. Gerência Regional ANM - MA - 48078.000093/2023-08

- Auxiliar Administrativo - 03 postos, sendo alocados da seguinte maneira:
- Gerente da GER - MA: 01 posto
- Apoio Logístico da GER - MA : 01 posto
- Fiscalização/Outorga da GER - MA : 01 posto

2. Gerência Regional ANM - TO - 48073.000065/2023-22

- Assistente Administrativo - 03 postos, sendo alocados da seguinte maneira:
- Gerente da GER - TO: 01 posto
- Apoio Logístico da GER - TO : 01 posto
- Fiscalização/Outorga da GER - TO : 01 posto

3. Gerência Regional ANM - RN -48070.000084/2021-17

- Técnico(a) em secretariado - 04 postos, sendo alocados da seguinte maneira:
  - Gerente da GER - RN: 01 posto
  - Apoio Logístico da GER - RN : 01 posto
  - Fiscalização da GER - RN: 01 posto
  - Outorga da GER - RN : 01 posto
- Portaria (desarmado) - 02 postos

Para cobrir o horário de 07 às 19h, de segunda a sexta-feira.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

8.1. Conforme disciplina o subitem 2.9, Anexo V, da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, abaixo transcrito:

*a) No caso de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra o custo estimado da contratação deve contemplar o valor máximo global e mensal estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço dos serviços, definidos da seguinte forma:*

*a.1) Por meio do preenchimento da planilha de custos e formação de preços(PCFP), observados os custos dos itens referentes ao serviço, podendo ser motivadamente dispensada naquelas contratações em que a natureza do seu objeto torne inviável ou desnecessário o detalhamento dos custos para aferição da exequibilidade dos preços praticados; (Anexo V, item 2.8, IN SEGES /MPDG nº 05/2017) - Grifou-se*

8.2. A estimativa do valor da contratação tomou como base:

a) os custos da mão de obra estabelecidos nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) das categorias profissionais envolvidas, as CCT's utilizadas como base para a estimativa do Valor da Contratação, são:

- MA - CCT MA000087/2023
- TO - CCT TO000015/2023

- RN - CCT RN000035/2023 e RN000087/2023

b) o custo da tarifa de transporte municipal de cada localidade onde será realizado o serviço;

c) estatísticas do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED);

d) para cálculo dos custos dos insumos (materiais, equipamentos e uniforme) foi empreendida pesquisa mercadológica, cujo resultado foi lançado nos itens correspondentes da PCFP;

d) insumos, tributos e lucro,

8.3. Como resultado, obteve-se as PCFP - Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme documentos Sei, especificados abaixo:

- GER - MA : SEI nº 9599127 - Auxiliar Administrativo
- GER - TO : SEI nº 9599142 - Assistente Administrativo
- GER - RN : SEI nº 9599151 - Técnico em Secretariado
- GER - RN : SEI nº 9599162 - Porteiro desarmado

8.4. Seguem abaixo as planilhas com o resumo de cada localidade:

8.4.1. Gerência Regional do Maranhão - GER-MA:

ITEM	Descrição /especificação dos Serviços	CBO	CATSER	Unid. de Medida	Quant.	Custo Estimado Unitário	Custo Estimado Mensal	Custo Estimado (24 meses)
1	Auxiliar Administrativo	4110-05	5380	Unidade /Posto	03	R\$ 4.360,72	R\$ 13.082,16	R\$ 313.971,84
Custo estimado total da contratação - Item 1							R\$ 13.082,16	R\$ 313.971,84

8.4.2. Gerência Regional de Tocantins - GER - TO:

ITEM	Descrição/especificação dos Serviços	CBO	CATSER	Unid. de Medida	Quant.	Custo Estimado Unitário	Custo Estimado Mensal	Custo Estimado (24 meses)
2	Assistente Administrativo	4110-10	5380	Unidade /Posto	03	R\$ 7.538,42	R\$ 22.615,26	R\$ 542.766,24
Custo estimado total da contratação - Item 2							R\$ 22.615,26	R\$ 542.766,24

8.4.3. Gerência Regional do Rio Grande do Norte - GER-RN :

--	--	--	--	--	--	--	--	--

GRUPO	ITEM	Descrição/especificação dos Serviços	CBO	CATSER	Unid. de Medida	Quant.	Custo Estimado Unitário	Custo Estimado Mensal	Custo Estimado (24 meses)
1	3	Técnico em Secretariado	3515-05	16578	Unidade /Posto	04	R\$ 5.176,06	R\$ 20.704,24	R\$ 496.901,76
	4	Porteiro desarmado	5174-10	8729	Unidade /Posto	02	R\$ 4.332,73	R\$ 8.665,46	R\$ 207.971,04
	Custo estimado total da contratação - Grupo 1							R\$ 29.369,70	R\$ 704.872,80

## 8.5 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.5.1. Valor estimado total da contratação para 2(dois) anos é de **R\$ 1.561.610,88 (um milhão, quinhentos e sessenta e um mil, seiscentos e dez reais e oitenta e oito centavos)**, conforme abaixo demonstrado.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A contratação ocorrerá por Gerência Regional da ANM.

9.2. Os itens de cada Gerência Regional da ANM não poderão ser parcelados para não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala.

9.3. O agrupamento por Gerência evita a perda de economia de escala, a medida que os serviços pretendidos são de baixa complexidade técnica e que podem ser prestados por empresas registradas e fiscalizadas por um único conselho regional, dado que atuam no mesmo ramo de negócio.

9.4. A divisão dos serviços dentro de uma mesma Gerência da ANM não implicará em ampliação da competitividade nem em maiores ganhos econômicos, visto que, na prática, as mesmas empresas competirão em todos os possíveis itens da licitação.

9.5. Verifica-se que o objeto não trata da contratação de mais de um serviço ou bens distintos, mas sim de um único serviço que, para a produção do resultado almejado, há necessidade de execução de atividades interconectadas e interdependentes.

9.6. Essa sistemática de contratação significa expressivo avanço de gestão, controle e redução de custos, que vai ao encontro da necessidade da Administração Pública de otimizar seus recursos de maneira eficaz e efetiva.

9.7. Conforme relatório do grupo de estudos de contratação e gestão de contratos terceirizados de serviços continuados na administração pública federal[1], quanto maior o objeto desse tipo de contrato, menores serão os custos fixos por posto de trabalho, ao passo que, a simples divisão desses serviços implicará apenas em aumento de despesas para a administração, seja para contratá-los, seja para geri-los.

9.8. Portanto, sob o ponto de vista técnico e econômico, os serviços não devem ser parcelados por itens internamente nas Gerências, visto que, agrupando-os é esperado uma redução dos preços ofertados, consoante o Acórdão TCU 1214/2013-Plenário

*[1] Relatório apresentado pelo Grupo de Estudos de Contratação e Gestão de Contratos de Terceirização de Serviços Continuados na Administração Pública Federal, formado por servidores do Tribunal de Contas da União - TCU, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, da Advocacia-Geral da União, do Ministério da Previdência Social, do Ministério da Fazenda, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e do Ministério Público Federal, com o objetivo de formular proposta de melhoria na contratação, gestão e término (rescisão ou fim de vigência) dos contratos de terceirização de serviços.*

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A referida contratação está alinhada ao Planejamento Anual de Contratação - PAC, conforme abaixo:

11.1.1 Gerência Regional da ANM no Maranhão - GER - MA:

- *Id para PNCP:* 29406625000130-0-000023/2023
- *Id do PCA:* 6;
- *Classe/Grupo:* 911 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO;
- *Identificador da Futura Contratação:* 323125-14/2022.

11.1.2 Gerência Regional da ANM no Tocantins - GER - TO:

- *Id para PNCP:* 29406625000130-0-000027/2023
- *Id do PCA:* 78;
- *Classe/Grupo:* 911 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO;
- *Identificador da Futura Contratação:* 323102-21/2023

11.1.3 Gerência Regional da ANM no Rio Grande do Norte - GER - RN:

- *Id para PNCP:* 29406625000130-0-000018/2023
- *Id do PCA:* 1 e 2
- *Classe/Grupo:* 911 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO;
- *Identificador da Futura Contratação:* 323120-2/2022 e 323120-3/2022

11.2 Alinhamento com o instrumentos de planejamento do órgão ou entidade

Esta contratação encontra-se alinhada aos seguintes Objetivos Estratégicos da ANM :

- Gerir recursos com eficiência e transparência: executar projetos de relevante interesse para sociedade;
- Assegurar a produtividade, a simplificação e a integração dos processos organizacionais: trabalhar de forma integrada, investindo na padronização dos conceitos e procedimentos, com foco na modernização, simplificação, desburocratização e celeridade das análises para tomada de decisões;
- Desenvolver pessoas e o ambiente, aprimorando os talentos e o desempenho institucional: Propiciar um ambiente adequado e pessoas capacitadas, visando atender às demandas da sociedade e a contínua evolução tecnológica.

## 12. Resultados Pretendidos

12.1. Garantir a operacionalização integral das atividades finalísticas (atividades atreladas às funções de Estado) das Gerências Regionais da ANM de forma contínua, eficiente e confiável dinamicamente, na medida em que possibilitará aos seus servidores que concentrem seus esforços exclusivamente no exercício de suas atribuições legais e regimentais, sem terem que se ocuparem com elementos de cunho operacional e auxiliar, nem tampouco com a realização de tarefas secundárias, ou, ainda, de deter-se na busca de informações sobre assuntos periféricos àqueles que lhes são essenciais para a condução da atividade fim do Órgão, otimizando o emprego do capital humano das Gerências Regionais.

12.2. Ademais, com a execução indireta de atividades auxiliares, instrumentais e acessórias, busca-se alcançar a eficiência e eficácia da descentralização aludida pelo art. 10 do Decreto-Lei nº 200/1967, garantindo que a prestação das atividades pública estejam o mais próximo possível de onde os fatos administrativos e econômicos ocorrem e com a qualidade requerida pela sociedade.

## 13. Providências a serem Adotadas

13.1. Como providências indispensáveis à adequada execução dos serviços contratados, as Gerências Regionais deverá:

- Capacitar servidores para atuarem no acompanhamento e fiscalização do contrato, mormente em relação à Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017;
- Definir controles administrativos de custos, qualidade, entrega e rapidez na prestação dos serviços contratados, de maneira a mitigar riscos de execução e subsidiar futuros processos licitatórios.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. Considerando que o serviço será prestado com fornecimento de mão de obra que ficará alocada nas instalações da ANM, em observância ao inciso V, do art. 6º, da IN nº 01/2010 SLTI /MPOG e ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, 5ª Edição de Julho de 2022, da Advocacia Geral da União (AGU), que estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, a Contratada deverá orientar seus empregados, inclusive através de programa interno de treinamento, a reduzirem o consumo de energia elétrica e de água e diminuir a produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes. Deve ainda treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de poluição e desperdícios.

14.2. Os empregados da contratada deverão colaborar com as medidas de redução do consumo e uso racional de água, de energia elétrica, de papel, copos plásticos e outros materiais de expediente, atuando também como facilitadores das mudanças de comportamento esperadas com estas medidas, com o intuito de mitigar quaisquer impactos ambientais decorrentes da utilização de recursos naturais, sempre primando pelo uso consciente e evitando desperdícios. Os recursos naturais devem ser utilizados de forma otimizada e eficiente.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Expostas neste documento as razões técnicas e econômica da contratação, constata-se a viabilidade da contratação.



## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Integrante Requisitante

**JOSE MADURO TOLEDO JUNIOR**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 08:13:50.*

Despacho: Integrante Administrativo

**JOSE IAGO PEREIRA DOS SANTOS**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 09:26:19.*

Despacho: Integrante Técnico

**GLAYTON FERREIRA MARCAL**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 09:00:57.*

Despacho: Integrante Técnico

**ERASMO DELLYS MEDEIROS BEZERRA**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 08:33:18.*

Despacho: Integrante Técnico

**ROBERTO BASILIO DE LIMA**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 17/10/2023 às 09:42:11.*



## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - CBO 351505 - Técnico em Secretariado.pdf (12.84 KB)
- Anexo II - CBO 411005 e 411010- Auxiliar e Assistente Adm.pdf (16.62 KB)
- Anexo III - CBO 517410 - Porteiro.pdf (12.01 KB)

## **Anexo I - CBO 351505 - Técnico em Secretariado.pdf**

## Relatório da Família

Código	Títulos
3515	Técnicos em secretariado, taquígrafos e estenotipistas

### Títulos

3515-05 - TÉCNICO EM SECRETARIADO - Secretária (técnico em secretariado - português), Secretário (técnico de nível médio), Secretário-assistente administrativo (técnico), Técnico em secretariado (português)

3515-10 - TAQUÍGRAFO - Estenógrafo, Taquígrafo em línguas estrangeiras, Taquígrafo judiciário, Taquígrafo parlamentar, Taquígrafo revisor

3515-15 - ESTENOTIPISTA - Escrevente técnico estenotipista, Estenotipista em 'close caption', Estenotipista técnico judiciário, Estenotipista técnico parlamentar, Estenotipista 'free lancer'

### Descrição sumária

Transformam a linguagem oral em escrita, registrando falas em sinais, decodificando-os em texto; revisam textos e documentos; organizam as atividades gerais da área e assessoram o seu desenvolvimento; coordenam a execução de tarefas; redigem textos e comunicam-se, oralmente e por escrito.

### Formação e experiência

O exercício dessas ocupações requer curso técnico de nível médio completo para os técnicos em secretariado e estenotipista. A escolaridade para o taquígrafo pode variar de nível médio a superior completo. Adicionalmente, requer-se curso de especialização de mais de quatrocentas horas-aula. A(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional, demandam formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5.598/2005.

### Condições gerais de exercício

Trabalham em órgãos públicos e setores empresariais, tendo vínculo formal de emprego. Atuam de forma individual, normalmente sem supervisão e em ambientes fechados. Os horários são diurno para os taquígrafos e com revezamento de turnos para os demais. No exercício de algumas atividades, alguns profissionais podem estar sujeitos a condições especiais de trabalho, como por exemplo trabalhar sob pressão, em posições desconfortáveis por períodos prolongados, bem como estar expostos aos efeitos de ruído intenso.

### Esta família não compreende

2523 - Secretárias(os) executivas(os) e afins

### Consulte

2523 - Secretárias(os) executivas(os) e afins

### Código internacional CIUO88

4111 - Taquígrafos y mecanógrafos

4115 - Secretarios

### Notas

- norma regulamentadora: - lei nº 7.377\*, de 30 de setembro de 1985 - dispõe sobre a profissão de secretário e dá outras providências. \* A redação dos incisos i e ii do art. 2º, o caput do art. 3º, o inc. Vi do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º foram alteradas pela lei nº 9261, de 10-1-1996.

### Gacs

## A - TRANSFORMAR A LINGUAGEM ORAL EM LINGUAGEM ESCRITA

A.1 - Identificar oradores

A.2 - Transformar as falas em sinais taquígrafos e estenográficos

A.3 - Descrever imagens, atitudes e situações

A.4 - Transformar os sinais taquígrafos e estenográficos em texto

A.5 - Converter falas em textos, simultaneamente

A.6 - Produzir legendas em tempo real para deficientes auditivos

A.7 - Manter a fidedignidade do relato

## B - REVISAR TEXTOS E DOCUMENTOS

B.1 - Ajustar o texto à redação técnica

B.2 - Estruturar logicamente os textos

B.3 - Corrigir erros do texto

B.4 - Concatenar as transcrições e documentos

B.5 - Editorar o texto para divulgação

## C - ORGANIZAR AS ATIVIDADES GERAIS

C.1 - Ordenar tarefas

C.2 - Priorizar elaboração de documentos legais de urgência

C.3 - Otimizar procedimentos de trabalho

C.4 - Classificar arquivos

C.5 - Arquivar informações e documentos

C.6 - Requisitar microfilmagem de documentos

C.7 - Preparar viagens

C.8 - Analisar documentos

## D - ASSESSORAR A ÁREA

D.1 - Agendar os compromissos e reuniões

D.2 - Auxiliar nas reuniões e apresentações

D.3 - Manter documentação da área em ordem

D.4 - Atender demandas dos clientes externos

D.5 - Administrar verbas disponíveis

D.6 - Auxiliar na seleção de pessoal do setor

D.7 - Assessorar cursos e eventos

## E - COORDENAR A EXECUÇÃO DAS TAREFAS

E.1 - Planejar as atividades

E.2 - Controlar o agendamento da prestação de serviço

E.3 - Distribuir as tarefas aos colaboradores

E.4 - Supervisionar o andamento do serviço

E.5 - Verificar a qualidade e desempenho do serviço

E.6 - Preparar a escala de trabalho

E.7 - Controlar o estoque de materiais de escritório

E.8 - Requisitar material de escritório

E.9 - Assistir o cliente interno e externo

E.10 - Monitorar a satisfação do cliente interno e externo

E.11 - Controlar o banco de horas do setor

E.12 - Indicar técnicos para os cursos de aperfeiçoamento

E.13 - Solicitar cursos de aperfeiçoamento

E.14 - Fiscalizar a entrega do trabalho

E.15 - Registrar a entrada de informações e documentos

E.16 - Registrar as despesas

E.17 - Armazenar os documentos e informações em meio eletrônico

E.18 - Providenciar envio e recebimento de malotes

## F - REDIGIR TEXTOS

F.1 - Preparar cartas, memorandos

F.2 - Preparar planilhas

F.3 - Elaborar apresentações

F.4 - Cadastrar fornecedores e clientes

F.5 - Compor cadastro de fornecedores e clientes

F.6 - Atualizar o cadastro de fornecedores e clientes

F.7 - Elaborar gráficos

F.8 - Elaborar atas e pautas

F.9 - Elaborar relatórios

## Y - COMUNICAR-SE

Y.1 - Enviar as informações ao diário oficial

Y.2 - Utilizar processos de impressão

Y.3 - Disponibilizar informações e documentos

Y.4 - Divulgar informações de interesse dos funcionários

Y.5 - Utilizar meios eletrônicos

Y.6 - Proporcionar acesso as informações aos deficientes físicos

Y.7 - Operar equipamento de telefonia

Y.8 - Utilizar tele e videoconferência

Y.9 - Enviar e receber malotes

## Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Z.1 - Pesquisar na internet

Z.2 - Consultar publicações técnicas

Z.3 - Manter sigilo

Z.4 - Operar programas de computador

Z.5 - Agir com discrição

Z.6 - Manter-se informado

Z.7 - Treinar a velocidade do registro

Z.8 - Demonstrar eficiência

Z.9 - Agir com dinamismo

Z.10 - Atualizar-se tecnicamente

Z.11 - Demonstrar iniciativa

Z.12 - Agir com equilíbrio emocional

Z.13 - Demonstrar alta capacidade de concentração

Z.14 - Intermediar as relações interpessoais

Z.15 - Atualizar o dicionário pessoal

Z.16 - Atuar com pontualidade

Z.17 - Trajar-se conforme as normas

Z.18 - Demonstrar conhecimento de línguas estrangeiras

Z.19 - Participar de eventos técnicos

## Recursos de trabalho

Vídeo, tv e fita

Estenótipo

Computador e periféricos

Máquina copiadora

Gravador

Software específico de transcrição

Codificador de ´close caption´

Fone de ouvido

Bloco de notas, papel, lápis e caneta

Calculadora

Cd, disquete e mini-disco

Internet

Telefone e fax

Fita para estenotipista

Máquina fotocopadora

Software

Flipchart

Datashow

Escaner

Retroprojektor

Máquina de escrever

## Ocupações e seus Recursos

**Técnico em secretariado**

**Taquígrafo**

**Estenotipista**

## Participantes da descrição

### Especialistas

Ana Claudia Zampollo

Ana Maria Da Silva Rodrigues

Dora Nuzzi Gil

Décio Martins Gomes

Elenílson Shibata Brandão

Emilia Gliucica

Fernanda Martins De Souza Floriano

José Alberto Baungratz

Jucinéia Joaquim De Andrade Pereira

Jussara Silveira Novaes

Marcelo Ramos

Maria Goretti Da Silva Lameira

Maria Teresa Bucci

Nádia Bertuccelli Fagá De Andrade

Odete Piccoli

Vera Márcia Máximo De Carvalho Garbosa

### Instituições

(sem Empresa)

Assembléia Legislativa Do Estado De São Paulo

Assembléia Legislativa Do Estado Do Rio De Janeiro

Companhia De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo (Prodesp)

Câmara Dos Deputados, Brasília (Df)

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas (Fipe-usp)

General Motors Do Brasil Ltda.

Steno Do Brasil

Tribunal De Contas Do Estado De São Paulo

Tribunal De Justiça Do Estado De São Paulo



**Instituição conveniada responsável**

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas - Fipe - Usp

**Glossário**

**Anexo II - CBO 411005 e 411010- Auxiliar e Assistente Adm.  
pdf**

## Relatório da Família

Código	Títulos
4110	Agentes, assistentes e auxiliares administrativos

### Títulos

4110-05 - AUXILIAR DE ESCRITÓRIO - Auxiliar administrativo, Auxiliar de compras, Escriturário

4110-10 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO - Agente administrativo, Apoiador político partidário, Assistente administrativo sindical, Assistente de compras, Assistente de escritório, Assistente técnico - no serviço público

4110-15 - ATENDENTE DE JUDICIÁRIO

4110-20 - AUXILIAR DE JUDICIÁRIO

4110-25 - AUXILIAR DE CARTÓRIO

4110-30 - AUXILIAR DE PESSOAL - Apontador de cartões de ponto

4110-35 - AUXILIAR DE ESTATÍSTICA - Controlador de estatística

4110-40 - AUXILIAR DE SEGUROS - Auxiliar técnico de seguros

4110-45 - AUXILIAR DE SERVIÇOS DE IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO - Auxiliar de tráfego de exportação e importação, Conferente de documentação de importação e exportação, Conferente de exportação

4110-50 - AGENTE DE MICROCRÉDITO - Agente de microfinanças, Assessor de microcrédito, Assessor de microfinanças, Coordenador de microcrédito

4110-55 - CAPTADOR DE RECURSOS - Mobilizador de recursos

### Descrição sumária

Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades. Atuam na área de captação de recursos, planejando e implementando estratégias de captação e contato com doadores/parceiros.

### Formação e experiência

Para o acesso às ocupações dessa família ocupacional requer-se o ensino médio completo, um a dois anos de experiência profissional e para algumas das ocupações, curso básico de qualificação. A(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional, demandam formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5. 598/2005.

### Condições gerais de exercício

Trabalham nos mais variados ramos de atividades públicas ou privadas. São empregados com carteira e se organizam em equipe, tendo supervisão ocasional. O ambiente de trabalho é fechado e o horário é diurno. A categoria de "auxiliares" foi extinta nos órgãos públicos e suas funções são realizadas pelos assistentes administrativos. Já no caso da área privada, a categoria de "auxiliares e ajudantes" parece estar em processo de extinção e suas funções sendo incorporadas pelos assistentes ou pelos estagiários. Os agentes de microcrédito atuam junto às comunidades, em ambientes abertos. Os captadores de recursos podem atuar em equipe ou individualmente, com carteira assinada ou de forma autônoma.

### Esta família não compreende

## Consulte

### Código internacional CIUO88

4121 - Empleados de contabilidad y cálculo de costos

4122 - Empleados de servicios estadísticos y financieros

## Notas

### Gacs

#### A - TRATAR DOCUMENTOS

A.1 - Registrar a entrada e saída de documentos

A.2 - Conferir notas fiscais, faturas de pagamentos e boletos

A.3 - Triar documentos

A.4 - Distribuir documentos

A.5 - Conferir dados e datas

A.6 - Verificar documentos

A.7 - Identificar irregularidades nos documentos

A.8 - Localizar documentos

A.9 - Classificar documentos

A.10 - Atualizar informações

A.11 - Solicitar cópias de documentos

A.12 - Tirar cópias de documentos

A.13 - Digitalizar documentos

A.14 - Receber documentos

A.15 - Protocolar documentos

A.16 - Formatar documentos

A.17 - Submeter pareceres

A.18 - Arquivar documentos

#### B - PREENCHER DOCUMENTOS

B.1 - Digitar textos e planilhas

B.2 - Preencher formulários e/ou cadastros

B.3 - Preparar minutas

B.4 - Redigir escrituras de compra e venda

B.5 - Registrar óbitos, casamentos e nascimentos

B.6 - Emitir certificados e apólices

B.7 - Averbear transferências de propriedades

B.8 - Digitar notas de lançamentos contábeis

B.9 - Emitir cartas convite nos processos de compras e serviços

B.10 - Preencher propostas de endosso e renovações de seguros em geral

B.11 - Preencher ficha de movimentação de pessoal

#### C - PREPARAR RELATÓRIOS, FORMULÁRIOS E PLANILHAS

C.1 - Coletar dados

C.2 - Verificar índices econômicos e financeiros

C.3 - Elaborar planilhas de cálculos

C.4 - Elaborar organogramas, fluxogramas e cronogramas

C.5 - Efetuar cálculos

C.6 - Conferir cálculos

C.7 - Redigir atas

C.8 - Elaborar correspondência

C.9 - Dar apoio operacional para elaboração de manuais técnicos

C.10 - Emitir notificações

C.11 - Realizar prestação de contas

C.12 - Requisitar pagamentos

C.13 - Ajustar contratos

C.14 - Colher assinaturas

#### D - ACOMPANHAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

D.1 - Verificar prazos estabelecidos

D.2 - Localizar processos administrativos

D.3 - Acompanhar notificações de não conformidade

D.4 - Encaminhar protocolos internos

D.5 - Solicitar informações cadastrais

D.6 - Atualizar cadastros

D.7 - Atualizar dados de planejamento

D.8 - Acompanhar organogramas, fluxogramas e cronogramas

D.9 - Acompanhar andamento dos pedidos

D.10 - Convalidar publicação de atos

D.11 - Cadastrar avisos de sinistro

D.12 - Expedir ofícios e memorandos

D.13 - Apurar veracidade das informações colhidas em campo

D.14 - Conferir bens dados em garantia

D.15 - Realizar pesquisa cadastral

D.16 - Definir condições de crédito (valor, prazo, garantia)

D.17 - Participar do comitê de crédito

D.18 - Solicitar negativação do cpf (spc, serasa, etc.)

#### E - ATENDER CLIENTES E/OU FORNECEDORES E/OU DOADORES

E.1 - Fornecer informações sobre produtos e serviços

E.2 - Identificar natureza das solicitações dos clientes

E.3 - Fornecer informações da empresa

E.4 - Registrar reclamações dos clientes

E.5 - Receber clientes e/ou fornecedores e/ou doadores

E.6 - Identificar perfil dos clientes e/ou fornecedores e/ou doadores

E.7 - Esclarecer dúvidas

E.8 - Solicitar documentos

E.9 - Coletar referências pessoais

E.10 - Fazer levantamento socioeconômico do cliente e/ou doador

E.11 - Realizar reuniões com clientes (proposta, concessão, cobrança)

E.12 - Capacitar clientes

E.13 - Renegociar dívida

E.14 - Analisar viabilidade econômico-financeira do empreendimento

#### F - EXECUTAR ROTINAS DE APOIO NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

F.1 - Executar procedimentos de recrutamento e seleção

F.2 - Executar rotinas de admissão de pessoal

F.3 - Executar rotinas de demissão de pessoal

F.4 - Dar suporte administrativo à área de treinamento

F.5 - Orientar funcionários sobre direitos e deveres

F.6 - Controlar frequência dos funcionários

F.7 - Auxiliar na elaboração da folha de pagamento

F.8 - Controlar recepção e distribuição de benefícios (vale transporte etc.)

F.9 - Atualizar dados dos funcionários

F.10 - Capacitar pessoal

F.11 - Auxiliar na avaliação de pessoal

F.12 - Auxiliar no controle de pessoal (afastamentos, férias, horas extras...)

## G - PRESTAR APOIO LOGÍSTICO

- G.1 - Controlar material de expediente
- G.2 - Levantar a necessidade de material
- G.3 - Requisitar materiais
- G.4 - Solicitar compra de materiais
- G.5 - Conferir material solicitado
- G.6 - Providenciar devolução de material fora de especificação
- G.7 - Distribuir material de expediente
- G.8 - Controlar expedição de malotes e recebimentos
- G.9 - Controlar execução de serviços gerais (limpeza, transporte, vigilância)
- G.10 - Pesquisar preços
- G.11 - Solicitar entrega de documentos
- G.12 - Solicitar recursos de viagens
- G.13 - Intermediar contatos
- G.14 - Auxiliar na organização de eventos internos
- G.15 - Organizar reuniões
- G.16 - Organizar envio de brindes
- G.17 - Organizar o setor
- G.18 - Comunicar autorização de entrada de visitantes

## H - PROSPECTAR CLIENTES/ DOADORES

- H.1 - Mapear área de atuação
- H.2 - Estabelecer roteiro de visitas
- H.3 - Identificar parceiros na comunidade
- H.4 - Visitar órgãos e instituições
- H.5 - Visitar comunidade (comércio, serviços, residências)
- H.6 - Programar eventos
- H.7 - Organizar eventos
- H.8 - Divulgar programa de microcrédito
- H.9 - Ministras palestras informativas
- H.10 - Elaborar listas de clientes potenciais
- H.11 - Contactar clientes em potencial (telemarketing)

## I - ACOMPANHAR DESEMPENHO DO EMPREENDIMENTO

- I.1 - Verificar destinação do crédito
- I.2 - Orientar procedimentos de gestão
- I.3 - Realizar cobrança preventiva
- I.4 - Cobrar parcelas vencidas
- I.5 - Propor renovação de crédito

## Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Z.1 - Demonstrar iniciativa
- Z.2 - Trabalhar em equipe
- Z.3 - Demonstrar flexibilidade
- Z.4 - Demonstrar capacidade de adaptação de linguagem
- Z.5 - Demonstrar capacidade de negociação
- Z.6 - Demonstrar capacidade de empatia
- Z.7 - Demonstrar capacidade de observação
- Z.8 - Demonstrar persistência
- Z.9 - Demonstrar facilidade de comunicação
- Z.10 - Transmitir credibilidade
- Z.11 - Contornar situações adversas
- Z.12 - Demonstrar criatividade
- Z.13 - Demonstrar auto-controle
- Z.14 - Demonstrar capacidade de organização
- Z.15 - Demonstrar proatividade

## Recursos de trabalho

Recursos De Informática

Máquina de calcular

Legislação e manuais

Material de escritório

Software e hardware

Fax

Telefone fixo e móvel

Agenda

Cartão De Identificação

Material promocional

Epi

## Ocupações e seus Recursos

Auxiliar de escritório

Assistente administrativo

Atendente de judiciário

Auxiliar de judiciário

Auxiliar de cartório

Auxiliar de pessoal

Auxiliar de estatística

Auxiliar de seguros

Auxiliar de serviços de importação e exportação

Agente de microcrédito

Captador de recursos

Recurso(s) de Trabalho:

Agenda

Cartão De Identificação

## Recurso(s) de Trabalho:

Legislação e manuais  
Material de escritório  
Material promocional  
Máquina de calcular  
Recursos De Informática  
Software e hardware  
Telefone fixo e móvel

## Participantes da descrição

### Especialistas

Adegmar Rocha De Paula  
Alexandre De Oliveira Barbosa  
Alfredo Machado Da Cunha  
Allan Rodrigues Lima  
Ana Flavia Ferreira Godoi  
Bruno Toledo Fernandes  
Carla Glufke Reis Da Nobrega  
Cláudio Dos Santos Pinto  
Eduardo De Oliveira Filho  
Fernanda Santana Da Silva  
Francisco Carlos Gomes Da Costa  
Gabriela Nogueira Possidonio De Souza  
Heidy Carolina Portillo De Faria  
Jaime Batista Da Silva  
José Erasmo Campos Filho  
Laís Maria Pereira Marques  
Luciana Paixão  
Margarete De Souza Martins  
Maria Gorete Silva Noles  
Maria Inez Negri Rodrigues Alves  
Maria Lúcia Da Costa Ferreira Dos Santos  
Maryeda Bezerra Leite  
Max Thomaka  
Márcio Lamanna Rodrigues  
Olandir José Furtado  
Rhoselaine Toledo Moura Merida  
Tatiana Alves De Oliveira  
Vanessa De Godoy Mendes  
Vera Lúcia De Azevedo Loureiro  
Vitória Policarpo Fernandes Dos Reis

### Instituições

BANCO DO POVO CRÉDITO SOLIDÁRIO  
BRASILATA S/A EMBALAGENS METÁLICAS  
CRÉDITO POPULAR SOLIDÁRIO  
Empresa Metropolitana De Águas E Energia S.A.  
Fipe - Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas  
Fundação Cásper Líbero (Rádio Gazeta De São Paulo)  
Grupo Pão De Açúcar  
INSTITUIÇÃO COMUNITÁRIA DE CRÉDITO - BLUMENAU  
INSTITUTO COMUNITÁRIO DE CRÉDITO PORTOSOL  
INSTITUTO NORDESTE CIDADANIA  
Instituto Nacional De Metrologia, Normalização E Qualidade Industrial (Inmetro)



Instituto Nacional Do Seguro Social (Inss)

MWM NAVISTAR INTERNATIONAL MOTORES

Prefeitura Da Cidade Do Rio De Janeiro

Sociedade Michelin De Participações Indústria E Comércio

Sulamérica Seguros

Tribunal De Justiça Do Estado Do Rio De Janeiro

VIVA CRED

**Instituição conveniada responsável**

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas - Fipe - Usp

**Glossário**

Parceiros - líderes comunitários, diretores de escolas, associações de bairro, igrejas, parceiros comerciais etc.

Eventos - palestras informativas onde o trabalho é divulgado

## **Anexo III - CBO 517410 - Porteiro.pdf**

## Relatório da Família

Código	Títulos
5174	Porteiros, vigias e afins

### Títulos

5174-05 - PORTEIRO (HOTEL) - Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro

5174-10 - PORTEIRO DE EDIFÍCIOS - Guariteiro, Porteiro, Porteiro industrial

5174-15 - AGENTE DE PORTARIA - Controlador de acesso, Medidor de temperatura corporal, Porteiro de locais de diversão

5174-20 - VIGIA - Vigia de rua, Vigia noturno

5174-25 - FISCAL DE LOJA - Assistente de prevenção de perdas, Fiscal de piso, Fiscal de prevenção de perdas, Monitor de prevenção de perdas

### Descrição sumária

Recepcionam e orientam visitantes e hóspedes. Zelam pela guarda do patrimônio observando o comportamento e movimentação de pessoas para prevenir perdas, evitar incêndios, acidentes e outras anormalidades. Controlam o fluxo de pessoas e veículos identificando-os e encaminhando-os aos locais desejados. Recebem mercadorias, volumes diversos e correspondências. Fazem manutenções simples nos locais de trabalho.

### Formação e experiência

O acesso a essas ocupações requer ensino fundamental completo. Para alguns tipos de vigias é exigido credencial emitida pela Polícia Civil. No mínimo um ano de experiência na ocupação. Muitos dos vigias conseguem emprego por indicação de outros vigias. A(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional, demandam formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5. 598/2005.

### Condições gerais de exercício

Trabalham em edifícios residenciais e comerciais, hotéis e locais de diversão. Podem ser empregados de locadoras de mão de obra, podendo fazer rodízio nas ocupações de porteiro de edifício, de locais de diversão e vigia. Podem trabalhar em locais fechados e/ou a céu aberto.

### Esta família não compreende

### Consulte

### Código internacional CIUO88

9152 - Porteros y guardianes y afines

### Notas

### Gacs

A - RECEBER OS HÓSPEDES

A.1 - Dar boas vindas ao hóspede

A.2 - Descarregar bagagem dos hóspedes

A.3 - Solicitar manobrista e mensageiro

A.4 - Adequar atendimento ao hóspede deficiente e vip

A.5 - Providenciar meios de transporte

A.6 - Indicar ao hóspede motorista bilíngue

## B - ORIENTAR PESSOAS

B.1 - Orientar visitantes, clientes e prestadores de serviço

B.2 - Orientar deslocamento na empresa

B.3 - Informar sobre regimento interno

B.4 - Orientar sobre eventos no hotel

B.5 - Informar sobre comércio local

B.6 - Informar itinerário de ônibus

B.7 - Requisitar transporte

B.8 - Informar sobre normas e procedimentos

## C - ZELAR PELA GUARDA DO PATRIMÔNIO

C.1 - Observar movimentação/comportamento das pessoas estranhas

C.2 - Observar tipo de pessoas estranhas

C.3 - Atentar para posicionamento dos veículos no estacionamento

C.4 - Contactar proprietários dos veículos irregularmente estacionados

C.5 - Monitorar pelo circuito fechado de tv

C.6 - Prevenir incêndios e acidentes

C.7 - Chamar segurança

C.8 - Realizar abordagem preventiva pós-furto

C.9 - Acompanhar abertura e fechamento da loja

C.10 - Acompanhar sangria do caixa

## D - CONTROLAR O FLUXO DE PESSOAS

D.1 - Identificar as pessoas

D.2 - Encaminhar as pessoas

D.3 - Acompanhar o visitante e/ou prestador de serviço

D.4 - Controlar a movimentação das pessoas

D.5 - Prestar primeiros socorros

## E - RECEBER MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

E.1 - Recepcionar o entregador

E.2 - Verificar a documentação da mercadoria recebida

E.3 - Conferir os materiais

E.4 - Examinar o estado dos materiais e equipamentos

E.5 - Receber volumes e correspondências

E.6 - Requisitar material

E.7 - Acompanhar a entrega de produtos

## F - FAZER MANUTENÇÃO SIMPLES

F.1 - Inspeccionar mídia de gravação de imagem de circuito fechado

F.2 - Trocar baterias do rádio transmissor

F.3 - Checar o posicionamento das câmeras

F.4 - Reparar pequenos defeitos em equipamento de circuito fechado de tv

F.5 - Solicitar reparos

F.6 - Atender emergências

F.7 - Inspeccionar hidrantes

F.8 - Ligar bomba de sucção

F.9 - Ligar gerador

F.10 - Irrigar jardim

F.11 - Checar equipamentos de segurança

## Y - COMUNICAR-SE

Y.1 - Comunicar-se por sinais e/ou códigos

Y.2 - Comunicar-se em outros idiomas

Y.3 - Transmitir recados

Y.4 - Operar rádio, interfones e sistema telefônico

Y.5 - Redigir relatórios

Y.6 - Acionar polícia e corpo de bombeiros

Y.7 - Registrar ocorrências

Y.8 - Participar de reuniões

## Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Z.1 - Manter a postura

Z.2 - Demonstrar atenção

Z.3 - Manter o auto controle

Z.4 - Demonstrar capacidade de organizar-se

Z.5 - Ter capacidade de tomar decisões

Z.6 - Trabalhar em equipe

Z.7 - Demonstrar prestatividade

Z.8 - Demonstrar capacidade de administrar próprio tempo

Z.9 - Demonstrar capacidade de ser desinibido

Z.10 - Demonstrar fluência verbal

Z.11 - Demonstrar capacidade de lidar com o público

Z.12 - Demonstrar flexibilidade

## Recursos de trabalho

Guarita

Cancela

Veículo (moto, bicicleta, automóvel)

Telefone e aparelho de radiocomunicação

Capas de chuva e sobretudo

Rádio transmissor ht

Fone (ponto de escuta)

Apito

Interfone

Luvas

Quepe

Cães

Capacete

Coturnos

Lanternas

Guarda-chuva

Fardamento

Uniforme

Isqueiro

Canetas e lapiseiras

Livro de ocorrências

Book de suspeitos

Prancheta

## Ocupações e seus Recursos

Porteiro (hotel)

Porteiro de edifícios

Agente de portaria

Vigia

Fiscal de loja

Participantes da descrição

Especialistas

- Alécio Henrique Santos Da Silva
- Antonio Chaves Do Vale
- Edcarlos De Araújo Alcântara
- Erick De Oliveira Freitas
- Fabio Gomes Da Cruz
- Francisco Da Chagas Lopes Pinto
- Gilvanil Da Silva Barreto
- Jose Everaldo De Menezes
- Joseilton Feliciano Da Silva
- João Batista Dos Santos
- Laércio Rodrigues
- Onofre Joao Rossi
- Pascoal Dragone Fobra
- Patricia De Oliveira Dos Santoa Suziki
- Pedro Dos Santos Fraga
- Ronaldo Reis Costa
- Sebastião Ivan Rodrigues Teixeira
- Tadeu Gomes
- Valdeci Souza Lobo
- Wilson Ferreira Jalles
- Wilson Santos Barbosa

Instituições

- Augusta Park Hotéis
- Century Segurança E Vigilância S/c Ltda.
- Condomínio Edifício Marquês De Paranaguá
- Hm Hotéis E Turismo S.A. (Hotel Maksoud Plaza)
- Hm Hotéis E Turismo S.A. (Hotel Maksoud Plaza)
- Lojas Riachuelo
- Magazine Torra Torra
- Makro Atacadista
- Vanguardiã Mão-de-obra Ltda.
- Vanguardiã Vigilância E Segurança S/c Ltda.

Instituição conveniada responsável  
Ministério Do Trabalho E Emprego - Mte

Glossário

