

Estudo Técnico Preliminar 7/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 48051.007041/2023-52

2. Descrição da necessidade

O presente documento de estudo técnico visa solucionar a necessidade de serviços de Apoio Administrativo incluindo o transporte de servidores em várias Unidades da ANM -Agência Nacional de Mineração.

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. Controlar as 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. Prover o transporte de pessoas, documentos e bens entre os vários endereços da ANM em todos os Estados do Brasil, e demais órgãos governamentais e privados;
7. Prover o transporte das autoridades da ANM;
8. Atender ao transporte de servidores em serviço, permitindo a estes, realizar as tarefas externas indispensáveis ao andamento das atividades do órgão.
9. Evitar a **solução de continuidade** da prestação dos serviços de Apoio Administrativo e transporte de servidores, nas localidades em que os contratos vigentes estão próximos ao encerramento.

Os serviços serão necessários em diversas Gerências e Unidades da ANM, porém, foi dado prioridade nesse processo as seguintes localidades:

1. GER - PA - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48059.000515/2023-65
2. GER - AP - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48059.000515/2023-65
3. GER - GO - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48061.000130/2023-59
4. GER - SC - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48066.000181/2023-31
5. GER - RO - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48075.000026/2024-96

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.

2.3. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, pois pela sua essencialidade, visam atender à necessidade da Agência de forma permanente e contínua. Desse modo, sua interrupção poderia comprometer o cumprimento da missão institucional, o bem estar dos seus agentes públicos e a prestação de serviços à sociedade.

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 se caracterizar como contínua, com dedicação exclusiva de mão-de-obra devido o tipo do serviço a ser realizado.
5. A solução deve ser implementada no máximo em 90 dias após a conclusão dos Estudos Técnicos;

4.2 Critérios e práticas de sustentabilidade

4.2.1. 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:

4.2.1.1. 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.

4.2.2. Orientar seus empregados a verificar a liberação de poluentes pelo veículo em condução e comunicar ao fiscal do contrato, se constatada aparente anormalidade, para que a Contratante tome as providências necessárias à verificação e solução de eventual extrapolação dos limites máximos de emissão de escapamento definidos pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) ou outro órgão competente

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.

4.4. Regulamentações a serem obedecidas

4.4.1. A presente contratação observará os preceitos da Constituição da República Federativa (CF) do Brasil de 1988, da Lei nº 14.133/21, bem como demais requisitos legais e normativos que regem a matéria. Nesse sentido, foram listados requisitos legais e normativos que disciplinam o objeto deste ETP:

- **CLT - Consolidação das Leis do Trabalho;**
- **Lei 13.103, de 2 de março de 2015 - Dispõe sobre o exercício da profissão de motorista; altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT;**
- **CBO - Classificação Brasileira de Ocupações - instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002;**

- CCT - Convenções Coletivas de Trabalho, conforme a localidade da prestação dos serviços;

5. Levantamento de Mercado

5.- Levantamento de mercado:

5.1. Apoio Administrativo:

5.1.1. Soluções:

- Solução 01: terceirização de mão-de-obra sob demanda;
- Solução 02: terceirização de mão-de-obra com dedicação exclusiva;
- Solução 03: Concurso público para os cargos almejados;

5.1.2. Considerações:

- Não tenha rotação de mão de obra, visando a melhoria na prestação dos serviços;
- Não são mais realizados concursos para os cargos de apoio administrativo;

5.1.3. 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 se caracterizar como contínuo, com dedicação exclusiva de mão-de-obra.		X	X
A solução deve ser implementada no máximo em 90 dias após a conclusão dos Estudos Técnicos;	X	X	
Considerações			
Não tenha rotação de mão de obra, visando a melhoria na prestação dos serviços		X	X
Não são mais realizados concursos para os cargos de apoio administrativo;	X	X	
Pontuação Total	05	07	04

5.1.4. Conclusão para Apoio Administrativo:

Conforme demonstrado na tabela acima, a **Solução 02** é a única que atende todos os requisitos considerações apresentadas para a contratação ora estudada, sendo a alternativa a seguinte:

Solução 02: 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.

5.2 Transporte de Servidores:

5.2.1. Soluções:

- Solução 01: Taxi Gov
- Solução 02: Locação de veículo com mão-de-obra inclusa, sob demanda;
- Solução 03: Concurso público para o cargo de motorista
- Solução 04: terceirização de mão-de-obra com dedicação exclusiva; contratação de motoristas

5.2.2. Considerações:

- Possibilidade de viagem para todas as cidades do Brasil;
- A ANM já realizou a Locação de veículo com mão-de-obra inclusa, porém, as contratadas optaram pela não renovação dos contratos alegando pouca demanda, conforme - Despacho nº 10017/SAF/ANM/2022, SEI nº 3525590.
- A ANM possui veículos próprios em boas condições de uso, conforme informado na NOTA TÉCNICA SEI Nº 9109/2023-SENFRO/CONLOG/SGA-ANM/DIRC, SEI nº 10170525.
- Não tenha rotação de mão de obra, visando a melhoria na prestação dos serviços e conhecimento das localidades a serem visitadas;
- Não são mais realizados concursos para os cargos de motoristas
- Na 208ª Reunião Administrativa da Diretoria Colegiada, o Colegiado aprovou por unanimidade, apenas a aquisição de veículos como modelo mais adequado para uso nas atividades de fiscalização da ANM, em detrimento do uso de modelo híbrido (aquisição de veículos e contratação de locação de veículos com motorista) conforme posicionamento da SPM (3503170), conforme DESPACHO Nº 22337/SAF-ANM/ANM/2022, SEI nº 3611277.

5.2.3. Planilha de julgamento das soluções apresentadas:

Requisitos	Solução 01	Solução 02	Solução 03	Solução 04
A solução deve ter caráter auxiliar, instrumental ou acessória às funções e atividades desempenhadas pela ANM.	X	X	X	X
A solução não pode realizar atos administrativos ou a tomada de decisão.	X	X	X	X
A solução não deve conflitar com o plano de cargos e carreira da ANM.	X	X	X	X
A solução deve se caracterizar como contínuo, com dedicação exclusiva de mão-de-obra.			X	X
A solução deve ser implementada no máximo em 90 dias após a conclusão dos Estudos Técnicos;	X	X		X
Considerações				
Possibilidade de viagem para todas as cidades do Brasil;		X	X	X
A ANM já realizou a Locação de veículo com mão-de-obra inclusa, porém, a contratada solicitou rescisão contratual alegando pouca demanda,	X		X	X
A ANM possui veículos próprios em boas condições de uso,				

não sendo viável a locação;			X	X
Não tenha rotação de mão de obra, visando a melhoria na prestação dos serviços, e conhecimento das localidades a serem visitadas.			X	X
Não são mais realizados concursos para o cargo motorista.	X	X		X
Colegiado aprovou por unanimidade, apenas a aquisição de veículos como modelo mais adequado para uso nas atividades de fiscalização da ANM, em detrimento do uso de modelo híbrido (aquisição de veículos e contratação de locação de veículos com motorista)			X	X
Pontuação Total	06	06	09	11

5.2.4. Conclusão para Transporte de Servidores:

Conforme demonstrado na tabela acima, a **Solução 04** é a única que atende todos os requisitos e considerações apresentadas para a contratação ora estudada, sendo a alternativa a seguinte:

Solução 04: Contratação de empresa(s) especializada(s) na **prestação dos serviços continuados de motorista 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

6.0. Serviços a serem contratados

1. 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.
2. Contratação de empresa(s) especializada(s) na **prestação dos serviços continuados de motorista 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.

6.1. 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.
 14. Observar as disposições da Lei nº 13.103, de 2 de março de 2015, que regulamentam o exercício da profissão de motorista e, em especial, assegurar aos motoristas alocados na prestação de serviços à Administração os direitos previstos no inciso V, art. 2º da referida Lei:
- a) não responder perante o empregador por prejuízo patrimonial decorrente da ação de terceiro, ressalvado o dolo ou a desídia do motorista, nesses casos mediante comprovação, no cumprimento de suas funções;
 - b) ter jornada de trabalho controlada e registrada de maneira fidedigna mediante anotação em diário de bordo, papeleta ou ficha de trabalho externo, ou sistema e meios eletrônicos instalados nos veículos, a critério do empregador; e
 - c) ter benefício de seguro de contratação obrigatória assegurado e custeado pelo empregador, destinado à cobertura de morte natural, morte por acidente, invalidez total ou parcial decorrente de acidente, traslado e auxílio para funeral referentes às suas atividades, no valor mínimo correspondente a 10 (dez) vezes o piso salarial de sua categoria ou valor superior fixado em convenção ou acordo coletivo de trabalho.

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. Não está previsto horas extras para a prestação dos serviços.
8. Endereços onde os serviços serão realizados:

Estado	Cidade	ENDEREÇO

GER - AP	Macapá	Avenida Padre Manoel da Nóbrega, nº 1029 - Bairro: Jesus de Nazaré - Macapá - AP , CEP 68900-062
GER - PA	Belém	Avenida Almirante Barroso, 1839 - Marco, Belém - PA, CEP 66093-020
GER - GO	Goiânia	Rua 84, Número 593 - Setor Sul, Goiânia - GO, CEP 74080-400
GER - SC	Florianópolis	Rua Doutor Alvaro Millen Da Silveira, 104, Centro - Edif Florianópolis/SC, CEP 88020-180
GER - SC	Criciúma	R. Agrícola Índio Guimarães, 273 - Comerciaro, Criciúma - SC, CEP 88802-310
GER-RO	Porto Velho /RO	Avenida Lauro Sodré, 2561, - Bairro São Sebastião, Porto Velho/RO, CEP 76801-581

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 Auxiliar Administrativo/Auxiliar de escritório/Pessoal Administrativo - CBO 4110-05
- Anexo II - Cargo Técnico em secretariado/Secretária(o) Nível Médio II - CBO 3515-05
- Anexo III - Cargo Recepcionista - CBO 4221-05
- Anexo IV - Cargo Motorista - CBO 7805-05

Quadro 6.4.1 - Serviço de Apoio Administrativo – Cargo Auxiliar Administrativo/Auxiliar de Escritório/ Pessoal Administrativo

CATEGORIA PROFISSIONAL	CATSER	CBO
Auxiliar Administrativo	5380	4110-05
Descrição sumária das atribuições	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.	
Formação e experiência	Ensino médio completo ou curso técnico equivalente. Com 6 (seis) meses de experiência. 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.	
	·Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; ·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;	

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ·Atender, orientar e registrar solicitações e reclamações dos cidadãos e dos representantes de instituições públicas e privadas; ·Auxiliar na organização e realização de reuniões e eventos; ·Conferir, controlar, distribuir, receber e requisitar materiais de expediente; ·Prestar informações sobre o funcionamento das unidades e seus respectivos produtos e serviços; ·Realizar outras atividades de nível básico relacionadas à execução dos processos relacionados aos produtos e serviços das unidades.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ·Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; ·Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; ·Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; ·Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; ·Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> ·Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; ·Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; ·Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; ·Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; ·Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;

Quadro 6.4.2 - Serviço de Apoio Administrativo - Cargo **Técnico em Secretariado/Secretária(o), Secretário Nível Médio II**

CATEGORIA PROFISSIONAL	CATSER	CBO
Técnico em Secretariado	16578	3515-05
Descrição sumária das atribuições	<p>Secretariar gestores das unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos.</p> <p>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</p>	

Formação e experiência	<p>Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, Curso técnico de Secretariado, em nível de 2º grau, conforme Lei nº 7.377/1985. 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>Formalidades, regras e normas de cerimonial público;</p>
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ·Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; ·Administrar correios eletrônicos das unidades; ·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; ·Controlar agendas de compromissos; ·Elaborar atas de reunião; ·Elaborar minutas de documentos, tais como e-mails, ofícios e relatórios; ·Planejar, organizar e supervisionar o funcionamento da secretaria; ·Planejar, organizar e supervisionar a realização de eventos, reuniões e viagens, providenciando as respectivas infraestruturas, transporte e hospedagens necessárias; ·Prestar assistência direta aos gestores; ·Realizar despachos com os gestores; ·Recepcionar e atender cidadãos e representantes das instituições públicas e privadas; ·Realizar outras atividades relacionadas ao secretariado de gestores.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ·Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; ·Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; ·Criatividade - capacidade de encontrar métodos ou objetos para executar as atividades de maneira nova ou diferente do habitual; ·Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; ·Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; ·Negociação – capacidade de persuasão, foco em resultados, respeito às pessoas e administração de conflitos; ·Redação – capacidade de elaborar textos com clareza, objetividade e precisão;

	<ul style="list-style-type: none"> · Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> · Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; · Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; · Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; · Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; · Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; · Proatividade – capacidade de prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir e fazer com que as coisas importantes aconteçam; · Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; · Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.

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

CATEGORIA PROFISSIONAL	CATSER	CBO
Recepcionista	8729	4221-05
Descrição sumária das atribuições	Recepcionar, prestar informações, identificar e encaminhar cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades dos órgãos e entidades, inclusive por meios eletrônicos	
Formação e experiência	<p>Ensino médio completo ou curso técnico equivalente.</p> <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Língua Brasileira de Sinais - Libras; - Sistema operacional Windows e planilhas eletrônicas <p>Com 6(seis) meses de experiência</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> · Acessar, alterar, consultar, excluir e incluir dados e informações em sistemas informatizados; · Comunicar, solicitar e registrar a autorização para a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas na unidade; 	

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> · Identificar e registrar a entrada e a saída de objetos nas unidades; · Prestar informações sobre o funcionamento das unidades; · Recepcionar, identificar e registrar a entrada de cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades; · Realizar outras atividades relacionadas à recepção dos cidadãos e representantes de instituições públicas e privadas nas unidades.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> · Comunicação – capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade; · Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento; · Ética – capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho; · Gerenciamento do tempo – capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas; · Resolução de problemas – capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> · Altruísmo – capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público; · Disposição – capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo; · Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações; · Flexibilidade – capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes; · Pontualidade – capacidade de realizar os compromissos e afazeres dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade; · Profissionalismo – capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter; · Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência.

Quadro 6.4.4 - Serviço de Apoio Administrativo – Cargo **Motorista**

CATEGORIA PROFISSIONAL	CATSER	CBO
Motorista - veículo leve, categoria "B"	15008	7823-05
	<p>Dirigir e manobrar veículos oficiais pertencentes à frota da Gerência Regional da ANM em estradas pavimentadas e não pavimentadas; conduzir pessoas e transportar objetos, documentos e pequenas cargas;</p> <p>realizar verificações e manutenções básicas do veículo;</p>	

Descrição sumária das atribuições	<p>utilizar equipamentos e dispositivos especiais tais como software de navegação e outros;</p> <p>executar as demais atividades atinentes à categoria, observando a aplicação de procedimentos normativos e legais de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente</p>
Formação e experiência	<p>Ensino médio completo, ou curso técnico equivalente, devidamente registrado ou declaração de conclusão, expedida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p>Portar carteira nacional de habilitação – CNH no mínimo categoria “B” – EAR (Exerce Atividade Remunerada).</p> <p>Experiência em dirigir em estrada. Conhecimento em caminhonete com uso de tração, direção defensiva e primeiros socorros.</p> <p>Disponibilidade para viajar.</p>
	<p>Conduzir os veículos motorizados, de propriedade da Gerência Regional da ANM, utilizados no transporte oficial.</p> <p>Conhecer a dinâmica do posto que ocupa, bem como a perfeita utilização dos equipamentos colocados a sua disposição para o serviço.</p> <p>Zelar pela preservação do veículo da Gerência Regional da ANM sob sua responsabilidade em perfeito estado de limpeza, organização e conservação e satisfatórias condições de funcionamento, checando indicações dos instrumentos do painel, detectando problemas mecânicos e avarias no veículo, comunicando ao Fiscal e ao Gestor do Contrato qualquer fato superveniente para adoção de providências de manutenção.</p> <p>Realizar verificações e manutenções básicas adotando as providências necessárias ao bom funcionamento das partes mecânica e elétrica do veículo ao início de cada jornada de trabalho, como, por exemplo, mas não exaustivamente:</p> <p>verificar nível do combustível;</p> <p>abastecer veículo;</p> <p>limpar parte interna e externa do veículo;</p> <p>verificar estado dos pneus e realizar eventual troca;</p> <p>testar sistema elétrico;</p> <p>verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório;</p> <p>testar sistema de freios;</p> <p>conferir equipamentos obrigatórios do veículo, como estepe, macaco, chave de roda, triângulo, extintor de incêndio (verificando a validade do mesmo, retrovisores e quebra-sol);</p> <p>verificar nível de óleo;</p> <p>testar o funcionamento de todos os componentes do sistema (buzina, setas, pisca alerta, lanternas, farol alto e baixo, luzes de ré, do painel e interna), dos cintos de segurança e calibragem dos pneus.</p> <p>Zelar pela segurança dos passageiros e pedestres, como, por exemplo, mas não exaustivamente:</p>

<p>Atividades</p>	<p>verificar o fechamento de portas e o uso de cintos de segurança, exigindo que os passageiros também usem o cinto e observando as demais normas de segurança inerentes à função;</p> <p>destravar portas do veículo apenas em local seguro;</p> <p>observar a sinalização, a velocidade e o fluxo de trânsito, bem como todas as regras de trânsito;</p> <p>dirigir com cautela e moderação, atendendo aos preceitos das orientações de direção defensiva;</p> <p>evitar arrancadas e paradas bruscas;</p> <p>buscar local seguro em caso de perigo;</p> <p>alterar itinerário em caso de situações de risco ou emergência;</p> <p>isolar veículo em caso de emergência ou situações anormais.</p> <p>Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais</p> <p>Promover o recolhimento de quaisquer objetos e/ou valores encontrados nos veículos da CONTRATANTE, providenciando, de imediato, a remessa desses bens ao Chefe do Apoio Logístico no Estado, com o devido registro.</p> <p>Ocorrendo desaparecimento de material do posto, comunicar o fato imediatamente à Chefia, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito.</p> <p>Quando do abastecimento, efetuar anotações de quilometragem, quantidade de litros, data, localidade, bem como elaborar prestação de contas na forma requisitada pelo Apoio Logístico no Estado.</p> <p>Ao final da jornada de trabalho, recolher o veículo devidamente abastecido, conduzindo-o à garagem ou ao local determinado pelo responsável indicado pelo Contratante, fazendo o fechamento do Boletim Diário de Transporte.</p> <p>Cumprir fielmente todas as determinações do Código de Trânsito Brasileiro, da legislação complementar e das Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), ficando sob sua exclusiva responsabilidade as penalidades e medidas administrativas decorrentes da inobservância de qualquer desses preceitos, quando forem esses deveres e responsabilidade do condutor.</p> <p>Auxiliar o carregamento e descarregamento do veículo, quando solicitado.</p> <p>Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução de serviços com os equipamentos de comunicação e software de navegação.</p> <p>Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros.</p> <p>Solicitar socorro mecânico.</p> <p>Verificar a liberação de poluentes pelo veículo em condução e comunicar ao fiscal do contrato, se constatada anormalidade, para que a Contratante tome as providências necessárias à verificação e solução de eventual extrapolação dos limites máximos de emissão de escapamento definidos pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) ou outro órgão competente.</p> <p>Outras, compatíveis com as atividades da categoria</p>
	<p>- Zelar pela segurança dos ocupantes do veículo</p>

Competências Pessoais	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhar em equipe - Demonstrar criatividade - Demonstrar cortesia - Demonstrar capacidade visual espacial - Tratar passageiros com polidez - Dirigir defensivamente - Demonstrar capacidade de tomar decisões rapidamente - Demonstrar capacidade de equilíbrio emocional - Demonstrar capacidade de análise - Trabalhar sob pressão - Demonstrar capacidade de autocontrole
----------------------------------	--

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 Gerencias 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 de Serviços Comuns

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.

6.7. Justificativa dos cargos a serem contratados

Os cargos utilizados para executar as atividades pretendidas foram extintos do serviço público federal pela Lei 9.632, de 1998.

Art. 2º As atividades correspondentes aos cargos extintos ou em extinção, constantes dos Anexos desta Lei, poderão ser objeto de execução indireta, conforme vier a ser disposto em regulamento. (Art. 2º, Lei nº 9.632, de 1998).

A Lei 11.046, de 2004, que dispõe sobre a criação de Carreiras e do Plano Especial de Cargos da ANM, não prevê a execução de atividades correlatas às decorrentes desta contratação.

Art. 4º

...

Parágrafo único. Serão extintos os cargos de nível auxiliar do Quadro de Pessoal do DNPM referidos no art. 3º desta Lei que estiverem vagos na data da publicação desta Lei ou vierem a vagar. (Art. 4º, Lei nº 11.046, de 2004)

A ANM não dispõe em seu quadro de pessoal de servidores para realizar o tipo de serviço objeto da almejada contratação.

A Portaria MPDG nº 443, de 2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 2018, assim preceitua:

Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:

(...)

XVIII - recepção, incluindo recepcionistas com habilidade de se comunicar na Linguagem Brasileira de Sinais - Libras;

(...)

XX - secretariado, incluindo o secretariado executivo;

(...)

XXII - serviços de escritório e atividades auxiliares de apoio à gestão de documentação, incluindo manuseio, digitação ou digitalização de documentos e a tramitação de processos em meios físicos ou eletrônicos (sistemas de protocolo eletrônico);

(...)

XXVIII - transportes;

(...)

Os cargos utilizados para executar as atividades pretendidas atendem aos itens do art. 3º do Decreto 9.507/2018):

Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; I

I - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal

6.8. 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.

6.9. Informações Complementares

6.9.1. Vedação à Participação de Cooperativas: nos termos da súmula 281 do TCU, que dispõe sobre a vedação de participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, não será permitida a participação de cooperativas. A disposição se aplica ao serviço ora contratado, ante a necessidade de subordinação jurídica entre os colaboradores prestadores dos serviços e a contratada, razão pela qual a participação de cooperativa é vedada.

6.9.2. Vedação à Participação de Consórcio: no caso da presente contratação, será vedada a participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio, justificada pela baixa complexidade dos serviços pretendidos e pela existência de empresas no mercado nacional, individualmente, com qualificação técnica e econômico-financeira suficientes para a execução de serviços dessa natureza.

6.9.3. Plano Diretor de Logística Sustentável: o Plano Diretor de Logística Sustentável da ANM se encontra em procedimento de elaboração (SEI n. 48051.005820/2023-13).

6.9.4. Licitação não Exclusiva às ME/EPPS: estima-se que nenhum dos Grupos possui custo estimado igual ou inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) anual.

6.9.5. Princípio da Padronização: a padronização na contratação de mão de obra com dedicação exclusiva para apoio administrativo está sendo buscado a cada processo, através da utilização dos últimos artefatos produzidos, visando seu aprimoramento e adaptando-o às novas leis e normativos externos e internos da ANM.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. Quantidades de postos necessários atualmente.

7.1.1. As quantidades de postos necessários foram informados, analisados e aprovados, através dos processos SEI abaixo descritos:

- GER - PA - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48059.000515/2023-65
- GER - AP - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48059.000515/2023-65
- GER - GO - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48061.000130/2023-59
- GER - SC - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48066.000181/2023-31
- GER - RO - Processo de Solicitação da Oficialização de Demanda - 48075.000026/2024-96

Esse processos estão relacionados eletronicamente ao processo **48051.007041/2023-52**

7.1.2. Após aprovação pelas autoridades competentes, as quantidades e a alocação de postos ficaram conforme abaixo:

1. Gerência Regional ANM - PA

- **Técnico em Secretariado / Secretária Nível médio II** - 01 postos, conforme definido no documento SEI nº 10191680, sendo alocado da seguinte maneira:
 - DINPAS (Orçamento Administração) : 01 posto

2. Gerência Regional ANM - AP

- **Técnico em Secretariado / Secretária Nível médio II** - 04 postos, conforme definido no documento SEI nº 10191680, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Apoio Logístico (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Fiscalização/Outorga (Orçamento Fiscalização / Outorga): 01 posto
 - Arrecadação (Orçamento Arrecadação) : 01 posto
- **Recepcionista** - 01 posto, conforme definido no documento SEI nº 10191680, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração): 01 posto

4. Gerência Regional ANM - GO

- **Motorista** - 01 posto, conforme definido no documento SEI nº 10712864, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Fiscalização (Orçamento Fiscalização): 01 posto
 - Diárias com pernoite : 15 diárias mensais, documento SEI nº 11332682
 - Quantidade no contrato (24 meses) : $15 \times 24 = 360$ diárias em 24 meses

4. Gerência Regional ANM - SC

- **Recepcionista** - 02 postos, conforme definido no documento SEI nº 10276619, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração) : 02 postos - (30 horas semanais)
- **Auxiliar Administrativo - Pessoal Administrativo**- 04 postos, conforme definido no documento SEI nº 10276619, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Apoio Logístico (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Procuradoria Federal (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Unidade Avançada em Criciúma/SC (Orçamento Administração) : 01 posto

5. Gerência Regional ANM - RO

- **Técnico em Secretariado / Secretária Nível médio II** - 06 postos, conforme definido no documento SEI nº 11270061, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Apoio Logístico (Orçamento Administração) : 01 posto
 - Fiscalização (Orçamento Fiscalização): 01 posto
 - Outorga (Orçamento Outorga): 01 posto
 - Arrecadação (Orçamento Arrecadação) : 01 posto
 - UARB/RO (Orçamento Fiscalização / Outorga): 01 posto

- **Auxiliar Administrativo - Auxiliar de escritório** - 01 posto, conforme definido no documento SEI nº 11270061, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Outorga (Orçamento Outorga): 01 posto

- **Recepcionista** - 01 posto, conforme definido no documento SEI nº 11270061, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Gerente Regional (Orçamento Administração): 01 posto

- **Motorista** - 01 posto, conforme definido no documento SEI nº 11270061, sendo alocado da seguinte maneira:
 - Fiscalização/Outorga (Orçamento Fiscalização/Outorga): 01 posto
 - Diárias com pernoite : 53 diárias anuais, documento SEI nº 11577625
 - Quantidade no contrato (24 meses) : $53 \times 2 = 106$ diárias em 24 meses

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 calor da contratação, são:

Local	CCT	Vigência	Situação
AP	AP000002 e 35/2023	01/01/2023 a 31/12/2023	Aguardando nova CCT
PA	PA000056/2024	01/01/2024 a 31/12/2025	Vigente
GO	GO000832-2023	01/01/2024 a 31/12/2025	Vigente

SC	SC000150/2023	01/012023 a 31/12/2023	Aguardando nova CCT
RO	RO000005/2023	01/012023 a 31/12/2023	Aguardando nova CCT

b) o custo das tarifas de transporte municipal de Macapá/AP, Belém/PA, Florianópolis/SC, Criciúma/SC, Porto Velho/RO e da Região Metropolitana de Goiânia/GO.

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

d) para cálculo dos custos dos uniformes foi empreendida pesquisa mercadológica, cujo resultado foi lançado nos itens correspondentes da PCFP;

d) insumos, tributos e lucro;

e) as diárias foram consideradas meros ressarcimentos à empresa, não ocorrendo, portanto, a incidência de custos administrativos, lucro e tributos.

8.3. Os valores das diárias dos motoristas.

8.3.1. Justificativas para a utilização de valor estimado de diárias a serem pagas aos motoristas da GER-GO:

1. Considerando que na Convenção Coletiva de Trabalho - CCT GO000832-2023, não consta a previsão de diárias para os motoristas durante os deslocamentos fora da sede.
2. Considerando que os motoristas são contratados para conduzir os veículos oficiais com previsão de deslocamento com servidores, empregados públicos, terceirizados e colaboradores, incluindo viagens para locais fora do município sede da ANM.
3. Considerando que um dos requisitos para que as viagens e deslocamentos sejam seguras para motoristas e passageiros, garantindo o bom desempenho de suas atividades, além de ser uma previsão legal, é que os motoristas realizem seu horário de repouso e intervalos para alimentação de forma adequada.
4. Desta forma mostra-se necessário o pagamento de diárias quando da realização de viagens com ou sem pernoite.
5. Para determinar o valor das diárias a serem pagas foram realizadas pesquisas de preços conforme detalhado na seguinte Nota Técnica:

- **GER - GO - Nota Técnica SEI nº 1558/2024-DINPLAC/CONLIC/SGA-ANM/DIRC**, SEI nº 11680832 do processo 48061.000130/2023-59 e SEI nº 11219298 do processo 48051.007041/2023-5.

8.3.2. As diárias dos motorista que prestarão serviço na GER-RO em Porto Velho/RO serão conforme a CLÁUSULA QUINTA da CCT RO00005/2023, pois os valores previstos nessa CCT estão bem próximos a realidade do mercado, conforme transcrita abaixo:

CLÁUSULA QUINTA - ALTERAÇÃO CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA (DAS DIÁRIAS) Aos empregados deslocados para trabalho fora do local de domicílio, a empresa deverá adiantar a quantia de R\$ 322,35 (Trezentos e vinte e dois reais e trinta e cinco centavos) por dia para fins EXCLUSIVOS de refeições e pernoite em viagens dentro do Estado de Rondônia.

8.4. Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP, conforme documentos SEI, informados abaixo:

- GER - PA: SEI nº 11219361 - Técnico em Secretariado/Secretário Nível médio II
- GER - AP : SEI nº11219385 - Recepcionista e Técnico em Secretariado/Secretário Nível médio II
- GER - GO : SEI nº 11219387 - Motorista
- GER - SC : SEI nº 11219396 - Auxiliar Administrativo/ Pessoal Administrativo e Recepcionista
- GER - RO : SEI nº 11219436 - Recepcionista, Técnico em Secretariado/Secretário, Auxiliar Administrativo e Motorista

8.5. Seguem abaixo as planilhas com o resumo para cada localidade:

8.5.1. Gerência Regional do Pará - GER-PA:

Item	Categoria Profissional	CBO	CATSER	Unidade	Quant	VI unit	Valor mensal	Valor Global (24 meses)
1	Técnico Secretariado /Secretário Nível Médio II - 44 horas semanais	3515-05	16578	Unidade/posto	1	R\$ 7.523,99	R\$ 7.523,99	R\$ 180.575,76
Valor total estimado da contratação - Item 1							R\$ 7.523,99	R\$ 180.575,76

8.5.2. Gerência Regional do Amapá - GER - AP:

GRUPO	item	Categoria Profissional	CBO	CATSER	Unidade	Quant	VI unit	Valor mensal	Valor Global (24 meses)
1	2	Técnico Secretariado/Secretário Nível Médio II - 44 horas semanais	3515-05	16578	Unidade/posto	4	R\$ 6.594,08	R\$ 26.376,32	R\$ 633.031,68
	3	Recepcionista - 44 horas semanais	4221-05	8729	Unidade/posto	1	R\$ 4.775,35	R\$ 4.775,35	R\$ 114.608,40
Valor total estimado da contratação - Grupo 1								R\$ 31.151,67	R\$ 747.640,08

8.5.3. Gerência Regional de Goiás - GER-GO :

GRUPO	item	descrição	CBO	CATSER	Unidade	Quant	VI unit	Valor mensal	Valor Global (24 meses)
2	4	Motorista "B" - 44 horas semanais	7823-05	15008	Unidade/posto	1	R\$ 4.298,62	R\$ 4.298,62	R\$ 103.166,88
	5	Ressarcimento de Diárias com pernoite dos motoristas (sob demanda). Item não passível de lance.	N/A	21849	unidade	360	R\$ 335,00	Sob demanda	R\$ 120.600,00
Valor total estimado da contratação Grupo 2								R\$ 4.298,62	R\$ 223.766,88

8.5.4. Gerência Regional de Santa Catarina- GER-SC :

GRUPO	item	Categoria Profissional	CBO	CATSER	Unidade	Quant	VI unit	Valor mensal	Valor Global (24 meses)
3	6	Recepcionista - 30 horas semanais	4221-05	8729	Unidade/posto	2	R\$ 3.898,71	R\$ 7.797,42	R\$ 187.138,08
	7	Auxiliar Administrativo - Pessoal Administrativo (Florianópolis) - 44 horas semanais	4110-05	5380	Unidade/posto	3	R\$ 4.770,06	R\$ 14.310,18	R\$ 343.444,32
		Auxiliar Administrativo - Pessoal							

	8	Administrativo(Criciúma) - 44 horas semanais	4110-05	5380	Unidade/posto	1	R\$ 4.716,72	R\$ 4.716,72	R\$ 113.201,28
Valor total estimado da contratação Grupo 3								R\$ 26.824,32	R\$ 643.783,68

8.5.5. Gerência Regional de Rondônia- GER-RO :

GRUPO	item	Categoria Profissional	CBO	CATSER	Unidade	Quant	VI unit	Valor mensal	Valor Global (24 meses)
4	9	Recepcionista - 44 horas semanais	4221-05	8729	Unidade/posto	1	R\$ 6.026,90	R\$ 6.026,90	R\$ 144.645,60
	10	Auxiliar de escritório - 44 horas semanais	4110-05	5380	Unidade/posto	1	R\$ 5.284,82	R\$ 5.284,82	R\$ 126.835,68
	11	Técnico Secretariado- 44 horas semanais	3515-05	16578	Unidade/posto	6	R\$ 6.467,02	R\$ 38.802,12	R\$ 931.250,88
	12	Motorista - 44 horas semanais	7823-05	15008	Unidade/posto	1	R\$ 6.928,28	R\$ 6.928,28	R\$ 166.278,72
	13	Ressarcimento de Diárias <u>com</u> <u>pernoite</u> dos motoristas (sob demanda). <i>Item não passível de lance.</i>	N/A	21849	unidade	106	R\$ 322,35	Sob demanda	R\$ 34.169,10
Valor total estimado da contratação Grupo 4								R\$ 57.042,12	R\$ 1.403.179,98

8.6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.6.1. Valor estimado total da contratação para 2(dois) anos é de **R\$ 3.198.946,38** (Três milhões, cento e noventa e oito mil, novecentos e quarenta e seis reais, trinta e oito centavos), conforme detalhado acima .

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A contratação ocorrerá conforme detalhado abaixo, ou seja, por Gerência Regional da ANM.

- **Item 1 , Pará**
- **Grupo 1 (itens 2 e 3), Amapá**
- **Grupo 2 (itens 4 e 5), Goiás**
- **Grupo 3 (itens 6, 7 e 8), Santa Catarina**
- **Grupo 4 (itens 9, 10, 11, 12 e 13), Rondônia**

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, nesse momento, 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:

- Id para PNCP: 29406625000130-0-000001/2024
- Id do item no PCA: 33
- Classe/Grupo: 911 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO;
- Identificador da Futura Contratação: 323102-90031/2023

e

- Id para PNCP: 29406625000130-0-000001/2024
- Id do item no PCA: 34
- Classe/Grupo: 911 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO;
- Identificador da Futura Contratação: 323102-90030/2023

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](#).

JOSE MADURO TOLEDO JUNIOR

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 29/02/2024 às 10:17:38.

MAICO DE OLIVEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 29/02/2024 às 15:05:53.

SAULO LEANDRO DA SILVA MEIRELES

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 29/02/2024 às 11:53:42.

MARILIA FONSECA DIAS

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 29/02/2024 às 14:14:04.

EDNEIA DE SOUZA QUEIROZ

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 01/03/2024 às 12:34:58.

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 - 2.1 - CBO 4110-05 - Auxiliar Administrativo.pdf (16.62 KB)
- Anexo II - 2.2 - CBO 3515-05 - Técnico em Secretariado.pdf (12.84 KB)
- Anexo III - 2.3 - CBO 4221-05 - Recepcionista.pdf (18.2 KB)
- Anexo IV - 2.4 - CBO 7823-05 - Motorista.pdf (15.67 KB)

Anexo I - 2.1 - CBO 4110-05 - Auxiliar Administrativo.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 - Ministrar 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 II - 2.2 - CBO 3515-05 - 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 III - 2.3 - CBO 4221-05 - Recepcionista.pdf

Relatório da Família

Código	Títulos
4221	Receptionistas

Títulos

4221-05 - RECEPCIONISTA, EM GERAL - Agente de tráfego, Atendente de clínica veterinária, Atendente de consultório veterinário, Encarregado da recepção, Funcionário de setor de informação, Recepcionista atendente, Recepcionista auxiliar de secretária, Recepcionista bilíngüe, Recepcionista de crediário, Recepcionista de empresa de navegação aérea, Recepcionista secretária, Recepcionista telefonista, Recepcionista vendedor de passagens aéreas

4221-10 - RECEPCIONISTA DE CONSULTÓRIO MÉDICO OU DENTÁRIO - Atendente de ambulatório, Atendente de clínica médica, Atendente de consultório médico, Auxiliar de recepção, Recepcionista de hospital

4221-15 - RECEPCIONISTA DE SEGURO SAÚDE - Atendente de seguro saúde

4221-20 - RECEPCIONISTA DE HOTEL - Guest relations, Recepcionista caixa

4221-25 - RECEPCIONISTA DE BANCO

4221-30 - CONCIERGE

Descrição sumária

Recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averigam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.

Formação e experiência

Essas ocupações requerem o ensino médio completo, exceto o recepcionista de hotel e concierges que tem como pré-requisito o ensino superior incompleto. É desejável curso básico de qualificação de até duzentas horas-aula e de um a dois anos de experiência profissional para o recepcionista, em geral. 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 nas atividades de saúde e serviços sociais, alojamento, hotéis e alimentação, transporte aéreo e atividades recreativas, culturais e desportivas. São empregados com carteira assinada, trabalham em equipe multidisciplinar, em ambientes fechados e em horários que variam conforme a ocupação: diurno para os recepcionistas de seguro saúde, revezamento de turnos para o recepcionista de consultório e o recepcionista de hotel e horários irregulares para o recepcionista, em geral. Também varia o grau de autonomia, podendo ser com supervisão permanente para o recepcionista de consultório e para o recepcionista de hotel e com supervisão ocasional para os restantes. Verifica-se o crescimento da importância da hotelaria nos hospitais de ponta. Com isso, tende a crescer o número de empregados no setor de recepção que, além de ainda estar muitas vezes acoplado ao sistema de internação, assume cada vez mais funções idênticas às dos recepcionistas de um hotel cinco estrelas. Por outro lado, verifica-

Esta família não compreende

Consulte

Código internacional CIUO88

4222 - Recepcionistas y empleados de informaciones

Notas

Gacs

A - ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS

- A.1 - Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa
- A.2 - Identificar o espaço físico da empresa
- A.3 - Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos
- A.4 - Interagir com os outros departamentos
- A.5 - Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa
- A.6 - Atualizar banco de dados do estabelecimento
- A.7 - Consultar solicitações especiais de hóspedes
- A.8 - Colher principais notícias e manchetes do dia
- A.9 - Visitar locais/estabelecimentos para serem indicados aos hóspedes
- A.10 - Colher feed-back das informações prestadas

B - OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA

- B.1 - Conferir documentos com identificação
- B.2 - Conferir idoneidade dos clientes
- B.3 - Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas
- B.4 - Acionar alarme de segurança em caso de assalto
- B.5 - Registrar acompanhantes
- B.6 - Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante
- B.7 - Entregar o crachá de visitante na entrada
- B.8 - Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes
- B.9 - Guardar volumes de prestadores de serviços
- B.10 - Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes
- B.11 - Cobrir informações a respeito da utilização do cofre pelos clientes
- B.12 - Imprimir listagem de pacientes internados
- B.13 - Protocolar documentos/encomendas de hóspedes
- B.14 - Certificar-se de entrega de documentos/encomendas aos hóspedes
- B.15 - Manter anonimidade do hóspede quando solicitado

C - PLANEJAR O COTIDIANO

- C.1 - Organizar materiais de trabalho
- C.2 - Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo
- C.3 - Organizar malotes
- C.4 - Distribuir malotes
- C.5 - Imprimir relatórios de controle
- C.6 - Bloquear apartamento
- C.7 - Providenciar solicitações de reservas especiais
- C.8 - Distribuir jornais, revistas, flores etc.
- C.9 - Preparar o 'mise-en-place'
- C.10 - Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia
- C.11 - Averiguar horário de saída dos grupos
- C.12 - Averiguar agenda semanal de eventos
- C.13 - Participar de reuniões na troca de turnos
- C.14 - Planejar o dia seguinte
- C.15 - Resolver pendências do dia anterior
- C.16 - Checar solicitações dos hóspedes
- C.17 - Acompanhar as solicitações dos hóspedes
- C.18 - Organizar as entregas aos hóspedes

D - AGENDAR SERVIÇOS

D.1 - Agendar reservas / consultas dos clientes

D.2 - Verificar mapa de internação cirúrgico

D.3 - Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes

D.4 - Acionar serviço de higienização

D.5 - Agendar transfers e carros executivos

D.6 - Providenciar envio de itens/objetos solicitados pelos hóspedes

E - RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS

E.1 - Acolher o cliente e passageiro

E.2 - Anunciar a chegada do cliente

E.3 - Encaminhar o cliente para os diversos setores

E.4 - Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros

E.5 - Verificar o pedido de internação

E.6 - Verificar cadastro e reserva

E.7 - Pedir forma de garantia de pagamento

E.8 - Verificar disponibilidade de leitos e apartamentos

E.9 - Internar o paciente

E.10 - Fornecer as chaves dos apartamentos aos clientes

E.11 - Fornecer informativos e regulamentos internos ao hóspede e paciente

E.12 - Fornecer serviço de cofre

E.13 - Propor associação de programas de fidelidade

E.14 - Avisar o concierge da chegada do hóspede

E.15 - Avisar a enfermagem da chegada do paciente

E.16 - Informar-se sobre o hóspede(preferências, necessidades, hábitos)

F - PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO A VISITANTES, CLIENTES, HÓSPEDES, PACIENTES E PASSAGEIROS

F.1 - Auxiliar os hóspedes /pacientes com informações técnicas sobre hotel / hospital

F.2 - Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários

F.3 - Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações

F.4 - Dar informações turísticas aos hóspedes/passageiros

F.5 - Realizar câmbio de moedas

F.6 - Fornecer indicações de locais para câmbio de moedas

F.7 - Auxiliar o cliente com informações financeiras

F.8 - Possibilitar o adiantamento de dinheiro ao hóspede por meio de operações com cartão

F.9 - Auxiliar o cliente no caixa eletrônico

F.10 - Auxiliar o hóspede com atendimento médico

F.11 - Oferecer auxílio para a bagagem

F.12 - Anotar telefonemas e recados

F.13 - Transmitir recados e fax

F.14 - Enviar para a telefonia o horário de despertar de hóspedes

F.15 - Fornecer informações meteorológicas

F.16 - Prestar informações sobre o uso e locais de estacionamento

F.17 - Auxiliar com alugueis de autos, celulares, vans etc.

F.18 - Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção

F.19 - Intermediar na obtenção de autorizações dos convênios

G - RESPONDER A CHAMADAS TELEFÔNICAS DOS VISITANTES, HÓSPEDES, CLIENTES, PACIENTES E

G.1 - Atender o cliente com informações precisas

G.2 - Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente

G.3 - Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados

G.4 - Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos

G.5 - Pré-cadastrar o cliente

H - FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES

H.1 - Lançar despesas em contas

H.2 - Atualizar conta

- H.3 - Emitir extrato de contas
- H.4 - Efetuar acertos em contas
- H.5 - Confirmar se o cliente possui programa de milhagem
- H.6 - Receber pagamentos
- H.7 - Emitir notas fiscais e recibos
- H.8 - Solicitar a devolução das chaves dos apartamentos
- H.9 - Emitir o cartão de liberação de saída
- H.10 - Oferecer transporte ao cliente
- H.11 - Solicitar o serviço de manobrista
- H.12 - Solicitar a avaliação do desempenho do hotel
- H.13 - Encerrar a conta no sistema
- H.14 - Efetuar cobrança 'no show'
- H.15 - Encerrar o 'pos' (point of sale)
- H.16 - Fechar contas masters

I - PRESTAR ATENDIMENTO/ APOIO PERSONALIZADO AO HÓSPED

- I.1 - Providenciar a compra de ingressos para eventos em geral
- I.2 - Auxiliar no planejamento de roteiros turísticos aos hóspedes
- I.3 - Providenciar compra de itens/objetos solicitados pelos hóspedes
- I.4 - Prestar assistência ao hóspede em caso de extravio de bagagem
- I.5 - Auxiliar na organização de ocasiões especiais aos hóspedes(pedido de casamento, aniversário, comemorações em geral)
- I.6 - Oferecer suporte ao hóspede em diferentes eventualidades
- I.7 - Estabelecer rede de contatos para atendimento de solicitações dos clientes

Y - COMUNICAR-SE

- Y.1 - Circular informações internas
- Y.2 - Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva
- Y.3 - Ouvir com atenção
- Y.4 - Coordenar equipe
- Y.5 - Estabelecer contato/comunicação visual com o cliente

Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Z.1 - Agir com bom senso
- Z.2 - Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes
- Z.3 - Demonstrar iniciativa
- Z.4 - Demonstrar empatia
- Z.5 - Demonstrar interesse
- Z.6 - Demonstrar eficiência
- Z.7 - Demonstrar senso de organização
- Z.8 - Demonstrar autonomia
- Z.9 - Demonstrar paciência
- Z.10 - Demonstrar entusiasmo
- Z.11 - Demonstrar respeito mútuo
- Z.12 - Demonstrar espírito de equipe
- Z.13 - Demonstrar conhecimentos de informática
- Z.14 - Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro
- Z.15 - Demonstrar proatividade

Recursos de trabalho

Headset (fone para telefonista)

Computadores com programas ligados ao telefone.

Fax

Placas e cordas para direcionar filas

Folhas para anotações ou rascunhos

Carrinho para bagagem

Carimbos

Internet

Calculadora, regua

Explicativo dos produtos do banco

Chaves

Lista preço de frigobar

Tesoura

Marca texto

Menu de room service

Liquid paper, canetas, lápis, borracha, granpeador

Informativos turísticos

Cartão de visita

Cadeira de rodas

Tarifario balcão

Guarda chuva

Maquiagem

Boleto de câmbio

Arquivos

Balcão, cinzeiro, bloco de recibo manual

Fita adesiva

Dicionários

Medicamentos, caixa primeiros socorros

Fundo de caixa (\$)

Telefone com linha de espera para várias pessoas

Uniformes personalizados pela empresa

Informativo do hotel e internos

Procedimentos e normas

Cadeiras personalizadas para recepção

Lixeira

Telefone com identificador de chamadas

Cursos de línguas

Papel timbrado, envelope, agenda

Vaivem

Pasta suspensa

Boleto de cartão de crédito

Maquina cartão de crédito e máquina manual de cart

Listas telefônicas

Tv para distrair usuários

Elásticos

Quebra de caixa

Formulários

Placas para localização de hóspede

Etiqueta bagagem

Bips

Impressora

Material de apoio

Etiqueta, sulfite, bobina fax

Máquina xerox

Relógio

Câmera acoplada ao computador para registrar o vis

Lista de horários de funcionamento

Calendário

Armários com gavetas

Pastas para prontuários (cadastro)

Cartões de cadastro - (‘tombos’ - ‘tombinhos’)

Painel recados/informativo

Formulários para convênios para consulta e exame

Apontador, estilete

Crachás magnéticos

Extrator de grampos

Furador de papel

Pulseira de paciente

Motorola

Bilhete

Cartão de embarque

Campainha de recepção

Cartões de visita pessoais e de estabelecimentos

Guias de programação cultural

Papel de presente

Mapa

Plástico bolha

Ocupações e seus Recursos

Recepcionista, em geral

Recepcionista de consultório médico ou dentário

Recepcionista de seguro saúde

Recepcionista de hotel

Recepcionista de banco

Concierge

Participantes da descrição

Especialistas

Alessandra Morales Alves Da Motta

Anna Maria Dip

Camila Sanches

Cintia Maria Miranda

Fabiana Silva Da Rocha Santos

Fausto Daniel Lameiras

Jefferson Cleber Mendes Oliveira

Luzia Aparecida Martins

Maria Adriana Gonçalves

Maria Claudia Casagrande Bassoli

Mileide Cristiane Leite Ferreira

Milena Beatrice Lykouropoulos

Patricia Eiko Abe

Renata Cury Farha

Ricardo Yamao

Richard Amoroso

Vanessa Arcanjo De Oliva

Instituições

Ceíl - Comercial Exportadora Industrial Ltda. (Revl

Citibank S.A.

Condomínio Clínica Lane

Estrela Azul (Revlon)

HOTEL TIVOLI SÃO PAULO MOFARREJ

Hospital Sirio Libanes

Hotel Intercontinental São Paulo

Hotel Sheraton Mofarrej São Paulo

Rio Sul Linhas Aéreas

Sheraton Rio & Towers

Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein

Tam Linhas Aéreas S.A.

The Royal Palm Plaza

Unimed Campinas

Instituição conveniada responsável

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas - Fipe - Usp

Glossário

Conciêrge: atendimento diferenciado a clientes e hóspedes proporcionando serviços de aluguel de carros, celulares, computadores, transporte, informações (restaurantes, tradutores e intérpretes, consultorias etc.) Atende e viabiliza todas as solicitações. Profissão ainda em crescimento porém cada vez mais presente na indústria hoteleira e em grandes empresas. Guest relations: o guest relations tem a função de atender e cumprir serviços e obrigações impostas na reserva do hóspede ou da empresa que presta serviços, a fim de diferenciar e de certa forma passar um atendimento especial e exclusivo para hóspedes habitual, residente ou VIP.

Anexo IV - 2.4 - CBO 7823-05 - Motorista.pdf

Relatório da Família

Código	Títulos
7823	Motoristas de veículos de pequeno e médio porte

Títulos

7823-05 - MOTORISTA DE CARRO DE PASSEIO - Chofer, Motorista no serviço doméstico, Motorista de automóveis, Motorista particular, Motorista segurança, Motorista vigilante

7823-10 - MOTORISTA DE FURGÃO OU VEÍCULO SIMILAR - Condutor de veículo de carga, Motorista auxiliar, Motorista auxiliar de tráfego, Motorista de carga a frete, Motorista de carro forte, Motorista de furgão, Motorista de kombi, Motorista de perua, Motorista entregador, Motorista manipulador

7823-15 - MOTORISTA DE TÁXI - Chofer de praça, Condutor de táxi, Motorista de praça, Taxeiro, Taxista

7823-20 - CONDUTOR DE AMBULÂNCIA - Condutor de transporte de pacientes, Condutor de veículos ambulatoriais, Motorista de ambulância

Descrição sumária

Dirigem e manobram veículos e transportam pessoas, cargas, valores, pacientes e material biológico humano. Realizam verificações e manutenções básicas do veículo e utilizam equipamentos e dispositivos especiais tais como sinalização sonora e luminosa, software de navegação e outros. Efetuam pagamentos e recebimentos e, no desempenho das atividades, utilizam-se de capacidades comunicativas. Trabalham seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente. Os condutores de ambulância auxiliam as equipes de saúde nos atendimentos de urgência e emergência.

Formação e experiência

Para o exercício dessas ocupações requer-se a quarta série do ensino fundamental. Requer-se também curso básico de qualificação profissional com até duzentas horas-aula, especificamente para o condutor de ambulância, o motorista de táxi e o motorista de furgão ou veículo similar. O pleno desempenho das atividades ocorre entre um e dois anos de experiência profissional, para o motorista de furgão ou veículo similar, e entre quatro e cinco anos, para o motorista de carro de passeio. O condutor de ambulância não exige experiência anterior para o pleno exercício de suas atividades. 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

Atuam predominantemente nas atividades anexas e auxiliares do transporte, porém podem trabalhar de forma indistinta nas diversas atividades econômicas. São empregados com carteira assinada, exceto o motorista de táxi, que trabalha como autônomo ou por conta-própria. O trabalho é realizado de forma individual, em veículos, em horários irregulares, sob supervisão permanente (motorista de furgão ou veículo similar e motorista de carro de passeio) ou sob supervisão ocasional (motorista de táxi). O condutor de ambulância trabalha em equipe, em rodízio de turnos. Trabalham sob pressão, o que pode levá-los à situação de estresse constante, e ficam expostos a ruído intenso.

Esta família não compreende

Consulte

Código internacional CIUO88

8322 - Conductores de automóviles, taxis y camionetas

Notas

Gacs

A - DIRIGIR VEÍCULOS

- A.1 - Checar indicações dos instrumentos do painel
- A.2 - Ajustar bancos e retrovisores
- A.3 - Detectar problemas mecânicos
- A.4 - Identificar sinais sonoros, luminosos e visuais
- A.5 - Buscar local seguro em caso de perigo
- A.6 - Conduzir veículo com problemas mecânicos com autorização superior
- A.7 - Desviar de obstáculos
- A.8 - Evitar paradas bruscas
- A.9 - Reduzir velocidade em caso de chuva ou neblina
- A.10 - Isolar veículo em caso de emergência ou situações anormais
- A.11 - Destruir portas do veículo apenas em local seguro
- A.12 - Verificar proximidade da escolta
- A.13 - Acionar sinais luminosos e sonoros
- A.14 - Realizar ultrapassagens seguras
- A.15 - Acionar sinais sonoros e luminosos de emergência
- A.16 - Antecipar manobras de outros condutores
- A.17 - Sinalizar local de ocorrência
- A.18 - Realizar manobras veiculares emergenciais com sinais sonoros e luminosos de emergência ativos
- A.19 - Evitar arrancadas bruscas

B - TRANSPORTAR PESSOAS, CARGAS, VALORES, PACIENTES E MATERIAL BIOLÓGICO HUMANO

- B.1 - Cumprir ordem de serviço
- B.2 - Devolver objetos esquecidos no interior do veículo
- B.3 - Calcular distância do local de destino
- B.4 - Auxiliar deficientes, gestantes, idosos e crianças no embarque e desembarque
- B.5 - Liberar embarque e desembarque em local seguro e permitido
- B.6 - Alterar itinerário em caso de situações de risco ou emergência
- B.7 - Definir itinerários
- B.8 - Calcular tempo de chegada ao destino
- B.9 - Colocar objetos dos passageiros no compartimento de bagagem
- B.10 - Acondicionar carga no veículo
- B.11 - Controlar numeração do lacre do material transportado (biológico e de valor)
- B.12 - Verificar condições físicas da carga
- B.13 - Acomodar ocupantes no veículo
- B.14 - Embarcar produtos embalados
- B.15 - Manusear cargas
- B.16 - Retirar objetos dos passageiros do compartimento de bagagem
- B.17 - Conferir quantidades dos bens a serem transportados
- B.18 - Selecionar o veículo de acordo com capacidade licenciada

C - AUXILIAR EQUIPE DE SAÚDE NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- C.1 - Auxiliar na realização de manobras de reanimação cardiopulmonar básica (rcp)
- C.2 - Conduzir maca
- C.3 - Auxiliar na conferência de equipamentos e materiais na ambulância
- C.4 - Trocar cilindros de oxigênio e ar comprimido em ambulância
- C.5 - Auxiliar no resgate de vítimas em situação de difícil acesso
- C.6 - Auxiliar na montagem do equipo de soro
- C.7 - Auxiliar na aplicação dos procedimentos de primeiros socorros
- C.8 - Auxiliar na imobilização de paciente em prancha rígida para transporte
- C.9 - Auxiliar na imobilização da região cervical do paciente em situação de trauma
- C.10 - Auxiliar na imobilização de membros de paciente em situação em trauma
- C.11 - Auxiliar na contenção de paciente com alteração de comportamento
- C.12 - Auxiliar na realização de manobra de desengasgo

D - REALIZAR VERIFICAÇÕES E MANUTENÇÕES BÁSICAS DO VEÍCULO

- D.1 - Identificar avarias no veículo
- D.2 - Verificar nível do combustível
- D.3 - Abastecer veículo
- D.4 - Limpar parte interna e externa do veículo
- D.5 - Verificar estado dos pneus
- D.6 - Testar sistema elétrico
- D.7 - Higienizar veículos
- D.8 - Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório
- D.9 - Testar sistema de freios
- D.10 - Conferir equipamentos obrigatórios do veículo
- D.11 - Trocar óleos
- D.12 - Acompanhar prazos ou quilometragem para revisões periódicas
- D.13 - Providenciar revisões periódicas
- D.14 - Trocar pneus
- D.15 - Climatizar veículo
- D.16 - Executar pequenos reparos mecânicos de emergência
- D.17 - Verificar nível do líquido de arrefecimento do reservatório

E - MANOBRAR VEÍCULOS

- E.1 - Localizar vaga para estacionamento
- E.2 - Identificar obstáculos ao redor do veículo
- E.3 - Controlar velocidade de manobra
- E.4 - Estacionar veículo
- E.5 - Localizar veículo no pátio de estacionamento
- E.6 - Sinalizar local em caso de estacionamento emergencial

F - USAR EQUIPAMENTOS E DISPOSITIVOS ESPECIAIS

- F.1 - Colocar disco no tacógrafo
- F.2 - Verificar funcionamento de equipamentos de sinalização sonora e luminosa
- F.3 - Utilizar equipamentos de proteção individual (epi)
- F.4 - Identificar veículos com carga perigosa
- F.5 - Auxiliar na reposição de materiais médico-hospitalares utilizados na ambulância
- F.6 - Auxiliar no teste de equipamentos médico-hospitalares
- F.7 - Verificar equipamentos de comunicação
- F.8 - Utilizar software de navegação
- F.9 - Verificar armamento
- F.10 - Municionar armas em local seguro
- F.11 - Desmunicionar armas em local seguro
- F.12 - Manejar armamento para defesa
- F.13 - Selecionar bandeira do taxímetro

G - EFETUAR PAGAMENTOS E RECEBIMENTOS

- G.1 - Informar valor a receber
- G.2 - Receber numerário, notas promissórias, cheques
- G.3 - Emitir comprovantes de prestação de serviços ou entrega de mercadorias (recibos, boletos)
- G.4 - Cobrar taxas de serviços agendados e não cancelados com antecedência
- G.5 - Efetuar prestação de contas
- G.6 - Custodiar valores ou objetos como fiel depositário
- G.7 - Conferir dados do cliente para entrega de mercadorias e execução de serviços
- G.8 - Recolher assinatura do recebedor da mercadoria ou serviço
- G.9 - Assinar comprovante de débito no fornecimento de combustíveis
- G.10 - Providenciar licenciamento do veículo
- G.11 - Contratar seguro do veículo

Y - COMUNICAR-SE

- Y.1 - Preencher relatórios de controle

Y.2 - Orientar acompanhante no transporte de paciente

Y.3 - Informar à central de atendimento sobre a composição da equipe de plantão (ambulância)

Y.4 - Afixar no veículo autorizações legais para exercício da função

Y.5 - Relatar ocorrências durante a realização do trabalho

Y.6 - Acionar empresa seguradora

Y.7 - Notificar autoridades em casos de emergências e situações especiais

Y.8 - Informar aos responsáveis sobre problemas mecânicos no veículo

Y.9 - Solicitar socorro mecânico

Y.10 - Relatar problemas mecânicos do veículo

Y.11 - Relatar atrasos

Y.12 - Registrar ficha de entrada do paciente na unidade de saúde

Y.13 - Transmitir informações através de gestos

Y.14 - Consultar central de atendimento para orientações

Y.15 - Avisar extravios, furtos ou avarias de carga

Y.16 - Acionar dispositivos de segurança em caso de assalto (luminosos, sonoros)

Y.17 - Prestar informações gerais aos passageiros

Y.18 - Sugerir pontos turísticos aos passageiros

Z - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Z.1 - Zelar pela segurança dos ocupantes do veículo

Z.2 - Trabalhar em equipe

Z.3 - Demonstrar criatividade

Z.4 - Demonstrar cortesia

Z.5 - Demonstrar capacidade visual espacial

Z.6 - Tratar clientes com polidez

Z.7 - Dirigir defensivamente

Z.8 - Demonstrar capacidade de tomar decisões rapidamente

Z.9 - Demonstrar capacidade de equilíbrio emocional

Z.10 - Demonstrar capacidade de análise

Z.11 - Trabalhar sob pressão

Z.12 - Demonstrar capacidade de autocontrole

Recursos de trabalho

Tala

Colar cervical

Luva de procedimento

Prancha rígida

Cones

Extintor

Lixeira

Material de proteção biológica

Capas de chuvas

Carro

Rádio

Celular

Disco de tacógrafo

Lona

Capacete

Prancheta

Maca

Incubadora
Torpedo de oxigênio
Arma
Colete
Guia
Munição
Manual de segurança
Carteira de habilitação
Corda
Taxímetro
Caneta
Papel
Uniforme
Desfibrilador
Kit de segurança
Jogo de ferramentas
Cadeira de rodas
Macaco
Caixa de perfurocortante

Ocupações e seus Recursos

Motorista de carro de passeio
Motorista de furgão ou veículo similar
Motorista de táxi
Condutor de ambulância

Participantes da descrição

Especialistas
Alonso Feitosa Dos Santos
Antônio Marques Pires
Celso Luiz Rodrigues
Claudemir Martins Lino
Cleidenilson Jose De Vasconcelos Meira
Elias Aracati Paiva
Giovanni Romano
Jair Romualdo
Luiz Francisco Costa Santana
Marcelo Veronez
Marco Cesar Anunciação

Mauro Pudelco

Osvaldo José De Oliveira Junior

Reginaldo Torres Serafim

Reinaldo Torres De Albuquerque

Sidnei De Oliveira Goi

Valmir Antunes Alves

Vandelino Vieira

Wanderson Pires De Souza

Instituições

ABRAMCA

Air News

Associação São Paulo De Táxi

Cda Participações S.A.

Chofer Ltda.

Cooperativa De Serviços Dos Motoristas Autônomos Do Estado De São Paulo (Cooperservice)

Empresa Catumbi Ltda.

JMT SERVICE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA

Onetur Turismo Receptivo Ltda.

PREFEITURA MUNICIPAL DE OURINHOS

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Pompéia S.A. Veículos E Peças

Protege Transportes De Valores S.A.

SINDICATO DOS CONDUTORES DE AMBULÂNCIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Sindicato Dos Taxistas Autônomos De São Paulo

Unimed Florianópolis

Instituição conveniada responsável

Fundação Instituto De Pesquisas Econômicas - Fipe - Usp

Glossário