



MINISTÉRIO DA FAZENDA
 Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
 Subsecretaria de Gestão Corporativa
 Coordenação-Geral de Programação e Logística
 Divisão de Serviços Administrativos, Patrimônio e Gestão
 Documental Seção de Serviços Administrativos e Atendimento

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

ÓRGÃO

Setor Requiritante (Unidade / Setor / Depto):	Ouvidoria da Receita Federal do Brasil
Responsável pela Demanda:	Lidiane Ferreira da Fonseca e Rosa da Conceição Moreira
Matrícula SIAPE:	17600-1539827 e 17600-0882252
E-mail:	Lidiane.Fonseca@rfb.gov.br e rosa.conceicao@rfb.gov.br
Telefone:	(61) 3412-6225

1. Justificativa da necessidade da contratação, considerando o Planejamento Estratégico, se for o caso.

Necessidade de uniformizar procedimentos, atualizar e validar a nossa lista de serviços, utilizada para classificar as manifestações, o que proporcionará o aprimoramento dos trabalhos da Ouvidoria visando o adequado encaminhamento para as áreas técnicas da RFB e a melhora na prestação do serviço ao cidadão. Essa iniciativa proporcionará a extração de relatórios mais consistentes, contribuindo assim para a performance da gestão institucional. Outro objetivo do Seminário é padronizar os Relatórios de Ouvidoria que atualmente é produzido de forma diferente pelas Ouvidorias Regionais. Além disso, o evento deverá proporcionar a apresentação e validação das informações, bem como dos procedimentos de monitoramento realizados pela Unidade Central de Ouvidoria em relação às atividades das Ouvidorias Regionais. Por fim, apoio de empresa especializada deverá proporcionar o aprimoramento e a padronização de atividades facilitando a tomada de decisões. Isso refletirá positivamente o serviço prestado à sociedade.

Objetivo estratégico a ser alcançado: Aumentar a Satisfação dos Contribuintes com os serviços prestados pela Receita Federal do Brasil.

2. Quantidade a ser contratada:

Contratação de 1 (uma) Empresa que irá conduzir um seminário com duração de 3 dias para elaboração e validação da lista de serviços; além de promover integração da equipe de Ouvidores.

3. Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação dos serviços/entrega dos bens:

O seminário terá início às 9:00 hr do dia 27/11/2023.

4. Previsão no Plano de Contratação Anual – (PCA):

Registro no PGC: nº 214.2023

Esplanada dos Ministérios
Ministério da Defesa
Bloco "O" - Anexo II – Auditório do térreo - RFB
70049-900 Brasília (DF)
Telefone: (61)3412-6225

5. Indicação do membro da equipe de planejamento e se necessário o responsável pela fiscalização:

Lidiane Ferreira da Fonseca.
Siape: 17600-1539827
Lotada e em exercício em Brasília

6. Responsável(is) pela demanda:

Lidiane Ferreira da Fonseca
Analista-Tributária da Receita Federal do Brasil

Rosa da Conceição Moreira
Ouidora
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil

Brasília/DF, 18 de outubro de 2023.



Ministério da Fazenda

PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO

O Ministério da Fazenda garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 e da Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012.

A página de autenticação não faz parte dos documentos do processo, possuindo assim uma numeração independente.

Documento produzido eletronicamente com garantia da origem e de seu(s) signatário(s), considerado original para todos efeitos legais. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Histórico de ações sobre o documento:

Documento juntado ao processo em 18/10/2023 14:23:13 por Rosa da Conceicao Moreira.

Documento assinado digitalmente em 18/10/2023 14:23:13 por ROSA DA CONCEICAO MOREIRA e Documento assinado digitalmente em 18/10/2023 10:24:37 por LIDIANE FERREIRA DA FONSECA.

Esta cópia / impressão foi realizada por RECEITA FEDERAL - PARA USO DO SISTEMA em 19/10/2023.

Instrução para localizar e conferir eletronicamente este documento na Internet:

1) Acesse o endereço:

<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>

2) Entre no menu "Legislação e Processo".

3) Selecione a opção "e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais".

4) Digite o código abaixo:

EP19.1023.10151.3SJW

5) O sistema apresentará a cópia do documento eletrônico armazenado nos servidores da Receita Federal do Brasil.

Código hash do documento, recebido pelo sistema e-Processo, obtido através do algoritmo sha2:

CF51DF7CDD6F12F4940E899E72418E12D9DFAD1661572B9738A32E711781C2DE