



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL

## PROJETO BÁSICO

Projeto Básico de Transferência das atividades pertinentes a passaportes da Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Sul para Posto de Passaporte no Shopping Center Praia de Belas em Porto Alegre

### **Introdução:**

Este projeto visa transferir, por completo, as atividades pertinentes a passaportes realizadas na Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio Grande do Sul para o Shopping Center Praia de Belas de Porto Alegre, pretendendo-se que tal comércio disponibilize ambiente e serviço necessários ao atendimento dos requerentes.

O fato de Shopping Praia de Belas ser o mais próximo desta Regional foi determinante para a sua escolha, pois a localização do Núcleo de Passaporte em seu interior oportunizará a possibilidade de pronto apoio à subunidade por parte da Superintendência, quando necessário. Outrossim, o comércio abriga, em suas instalações, um posto da Justiça Eleitoral, cujo funcionamento certamente promoverá maior comodidade aos requerentes de passaporte que necessitem obter certidões, nos casos em que tal é exigido pela legislação, ou informações junto ao Juízo Eleitoral.

Além disso, aquele centro comercial atende plenamente às necessidades de transporte, acessibilidade, infraestrutura, segurança e conforto térmico, todas essenciais ao atendimento do grande fluxo diário de requerentes de passaportes que buscam esse serviço no órgão, desde o estacionamento, integralmente coberto, até o local de atendimento. Sua localização geográfica é muito favorável, devido à proximidade a locais extremamente relevantes para o serviço de passaportes, a saber: Cartório Eleitoral, Fórum, Junta Militar; Polícia Civil e Instituto de Identificação.

Neste documento e anexos, indicam-se os elementos e conceitos necessários à caracterização das atividades, serviços, obras e aparelhamento do posto.

### **Justificativa**

O modelo que ora se apresenta foi desenvolvido porque houve aumento considerável da demanda pela expedição de passaportes, e, ao mesmo tempo, desproporção importante entre essa demanda e os recursos financeiros, de infraestrutura e humanos disponíveis para essa atividade nesta Superintendência

Regional. Efetivamente, fazia-se necessário um novo modelo para desempenhar as atividades pertinentes à expedição de passaportes, de modo a bem atender ao público, com eficiência, conforto e sem solução de continuidade.

O presente feito prevê a disponibilização gratuita de ambientes, infraestrutura e serviços necessários às atividades relativas à expedição de passaportes em shopping center.

Para considerar os diversos aspectos relacionados aos postos, de forma a subsidiar a elaboração deste documento, foi constituído, por meio da Portaria nº 1543/2015 – GAB/SR/DPF/RS, publicada no Aditamento Semanal nº 39, de 25.09.2015, Grupo de trabalho composto por servidores da Delegacia de Polícia de Imigração – DELEMIG/DREX/SR/DPF/RS, Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI/SR/RS, Setor de Logística – SELOG/SR/RS e Unidade Integrada de Gestão Estratégica - UIGE.

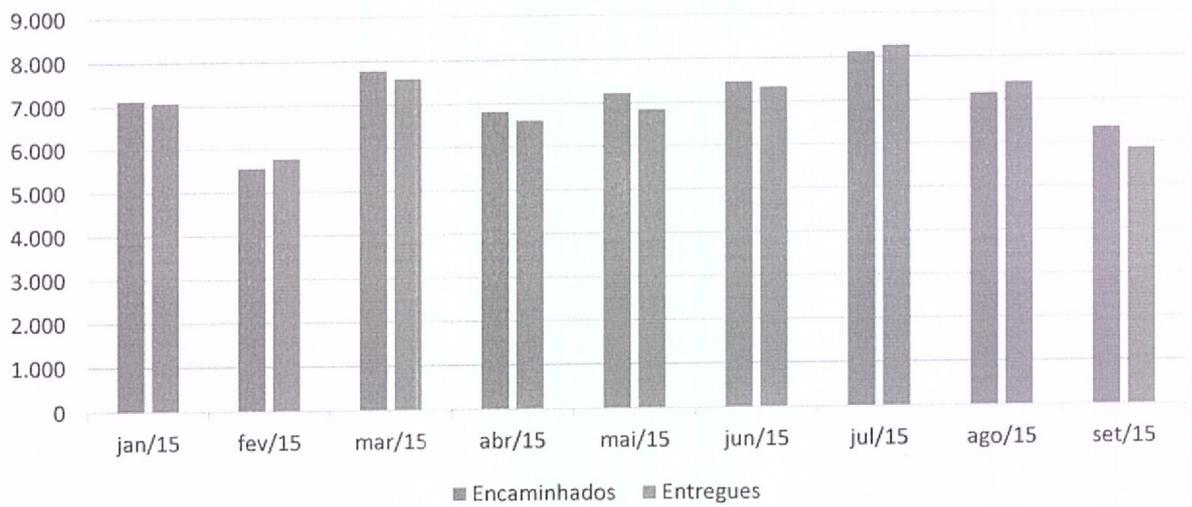
1.1. O aumento da demanda pela expedição de passaportes pode ser observado da análise da tabela abaixo, em que consta o número de passaportes expedidos no país nos últimos 05 (cinco) anos:



No país, entre janeiro e setembro deste ano, foram emitidos 192 mil passaportes a mais do que no mesmo período do ano passado - um aumento superior a 11%.

Já em Porto Alegre, no ano de 2015, vem-se ultrapassando a marca de 7.000 (sete mil) passaportes expedidos ao mês, conforme gráfico a seguir:

Passaportes requeridos e entregues em Porto Alegre  
no período de 01.01.2015 a 25.9.2015



Propõe-se a instalação do modelo em Porto Alegre porque, no Rio Grande do Sul, quase metade dos requerentes de passaportes mora nessa cidade, conforme tabela abaixo, relativa aos anos de 2007 a 28/10/2015.

Cidade	Requerentes de passaporte
Porto alegre	49,12%
Caxias do sul	8,62%
São Paulo	4,38%
Novo Hamburgo	3,96%
Florianópolis	3,77%
Canoas	3,72%
Santa Maria	3,19%
Rio de Janeiro	3,09%
Pelotas	3,07%
São Leopoldo	2,68%
Passo Fundo	2,66%
Brasília	2,59%
Curitiba	2,58%
Bento Gonçalves	1,94%
Santa Cruz do Sul	1,67%
Rio Grande	1,52%
Gravataí	1,43%

1.2. No tocante à falta de recursos financeiros, recomenda-se a adoção do modelo de postos de passaporte como medida que observa o princípio da economicidade, reduzindo as despesas da Administração relativas à utilização do

espaço como limpeza, manutenção, eletricidade, e ao mesmo tempo permitindo a maior aplicação de recursos na atividade-fim do órgão.

Além da observância ao princípio da economicidade, atender-se-á ao princípio da eficiência, porque aumentará a quantidade de guichês de atendimento, providos de inúmeras utilidades e comodidades ausentes às instalações do órgão, tais como facilidade de acesso, estacionamento e praça de alimentação, facilitará o alcance do usuário ao serviço e lhe oferecerá muito maior conforto do que o hoje fornecido pela unidade.

1.3. Em relação à infraestrutura adequada à prestação dos serviços, vê-se que não há mais espaço físico para colocar estações de atendimento a requerentes de passaporte na unidade, e que o prédio da instituição e seu entorno não atendem adequadamente aos requisitos de acessibilidade, infraestrutura segurança necessários ao atendimento ao público, condições que são observadas em espaços planejados e ocupados por shoppings centers.

Com efeito, o Shopping Center Praia de Belas possui estrutura que suporta grande fluxo diário de pessoas, facilidades e comodidades muito atrativas (como diversos e variados outros serviços, amplos estacionamentos, plena observância dos requisitos de acessibilidade aos portadores de necessidades especiais, desde o estacionamento até o local de atendimento, praças de alimentação, conforto térmico, etc.).

Outrossim, a instalação dos postos no shopping evita a vinculação do nome do órgão a uma marca específica de varejo, minimizando eventuais confusões entre os serviços relativos a passaporte e o empreendimento, que também possui diversos outros serviços em suas instalações.

Por derradeiro, o modelo gera proveito também aos Shopping Center, porque a instalação de um Posto de Passaporte da Polícia Federal em suas instalações, ao mesmo tempo em que acrescenta um serviço hoje muito demandado aos serviços já ofertados aos seus clientes, também atrai para o comércio um fluxo considerável de pessoas de médio e alto poder aquisitivo, circulando de modo ininterrupto em suas instalações, em dias e horários de baixo movimento (segunda a sexta-feira, das 10h às 18h).

## **Objeto**

Implementar Posto de Passaporte no Shopping Center Praia de Belas, no qual serão realizadas todas as atividades pertinentes a passaportes, com a disponibilização gratuita de ambientes, infraestrutura e serviços necessários às atividades relativas ao serviço aduzido.



Item	Descrição	Unidade	Qtde
1	Posto de Passaporte	unidade	1

#### 1.4. Do horário de funcionamento dos Postos de Passaporte:

Os postos deverão funcionar em horário das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, com exceção de feriados e pontos facultativos federais, estaduais e municipais, como ocorre atualmente.

Caso a demanda por passaportes cresça e se consolide em quantidade que torne insuficiente o atendimento de qualidade aos requerentes, o horário de funcionamento dos postos poderá ser aumentado em até 50%.

#### 1.5. Da capacidade de atendimento

No período de 01 a 28.09.2015, com 07 (sete) guichês realizando simultaneamente a conferência biográfica e coleta biométrica, a Delegacia de Polícia de Imigração da Superintendência de Polícia Federal em Porto Alegre expediu 6.748 (seis mil, setecentos e quarenta e oito) passaportes, com a média de 355 (trezentos e cinquenta e cinco) passaportes por dia útil, ou 50 (cinquenta) passaportes por guichê. Como o atendimento para requerimento e entrega de passaporte é feito apenas pessoalmente, o número apontado importa em no mínimo 13.496 (treze mil, quatrocentos e noventa e seis) comparecimentos mensais ao órgão com a finalidade de pedir e receber passaportes, sem contar os acompanhantes.

Conforme o modelo apresentado, pretende-se aumentar o número de atendimentos, que serão realizados em 02 (duas) etapas. Além disso, considerando as comodidades ofertadas por shoppings, em princípio haverá maior número de acompanhantes de requerentes do que o hoje observado nas dependências da Polícia Federal.

#### 1.6. Do local adequado para a instalação do Posto de Passaporte

O posto deverá ser instalado em áreas de fácil acesso que admitam grande circulação e espera de pessoas, já que pode ocorrer comparecimento simultâneo de muitos requerentes para retirada de passaporte. Observa-se que o horário de retirada do passaporte não é agendado, ficando a critério do requerente.

O posto deverá ficar distante 50m (cinquenta metros), no mínimo, em linha reta, de quaisquer estabelecimentos que ofereçam serviços de despachante, para evitar a vinculação do requerente de passaporte, ou do órgão, com os serviços fornecidos por eles, como obtenção de vistos, por exemplo.

#### 1.7. Da identificação do Posto de Passaporte

O posto deverá ser identificado conforme normas do órgão.

### **Dos recursos necessários ao Posto de Passaporte:**

Para o funcionamento do posto, são necessários os seguintes itens, detalhados nos anexos de engenharia, informática e mobiliário:

- a) Espaço físico;
- b) Mobiliário;
- c) Link de acesso e Roteador;
- d) CFTV – Circuito Fechado de Televisão para sistemas de vigilância;
- e) Rack;
- f) Nobreaks;
- g) Gerador de energia que mantenha o posto funcionando quando de falta de luz;
- h) Leitores de código de barras;
- i) Serviços de Manutenção e de limpeza;
- j) Pagers;
- k) Sistema de gerenciamento de fila, inclusive monitores e equipamentos.
- l) Switch de acesso
- m) Máquinas fotográficas;
- n) Impressoras;
- o) Serviço terceirizado;
- p) Linha Telefônica e 06 (seis) ramais de telefones;
- q) Desktops, monitores, mouses, teclados e respectivos acessos a ponto de rede;
- r) Scanners de passaporte;
- s) Coletores biométricos de impressão digital;
- t) Serviço relativo à atividade fim de expedição de passaportes, desempenhados por Policiais Federais e Agentes Administrativos.

Devem ser oferecidos pelos Shopping Centers os itens de 'a' a 'l' da tabela supra. Pela Polícia Federal, devem ser oferecidos os itens 'm' a 't'. O roteador – item 'c' será fornecido pela empresa de telecomunicações responsável pelo link, a ser contratada pelo Shopping Center.



Outrossim, será necessário instalar um sistema para gerir os atendimentos nos postos, o qual será fornecido pelo Shopping Center. Para organizar a chamada para ingressar no posto e entregar os passaportes, sugere-se que seja instalado um *Sistema de Chamada por Pager (recall paging system)*. Uma vez dentro do posto, para organizar a chamada para os guichês de conferência biográfica e coleta biométrica, poderá ser instalado um *Sistema Gestor de Fila Única*, sendo que os dois sistemas poderão ser unificados, preservando-se as funcionalidades necessárias para organizar o atendimento.

### **Dos itens a serem oferecidos pelos shoppings centers aos postos:**

#### 1.7.1. Espaço:

A área de atendimento deverá ser contínua, em plano único, contemplando todos os requisitos de acessibilidade e em formato e proporções que admitam a instalação dos ambientes de atendimento abaixo apontados, de forma a preservar o correto e eficiente fluxo dos requerentes.

*I. Recepção* – área de fácil reconhecimento, identificada, destinada à primeira fase de atendimento (conferência da documentação necessária, fornecimento de informações, recepção de documentos, e admissão, ou não, do requerente no posto). Recomenda-se balcão voltado para o exterior, protegido por vidro, com visão do recepcionista para as duas áreas de atendimento – externa e interna da *Espera*, com (01) 01 (um) balcão com espaço para 02 (duas) pessoas, (01) um desktop com impressora comum, (01) um ramal telefônico e 01 (um) leitor de código de barras. Em frente ao posto, recomenda-se a colocação de 01 (uma) tela, integrante do sistema de gerenciamento de fila, voltada para o exterior, em que será apresentado o tempo estimado de espera e orientações úteis.

*II. Espera* – como os requerentes receberão um “pager” para que possam circular livremente pelo Shopping Center e no entorno existem diversos bancos e mesas, não há previsão para cadeiras de espera no espaço destinado ao atendimento .

*III. Conferência Biográfica* – área para segunda fase de atendimento, com os guichês instalados em linha (para possibilitar compartilhamento das impressoras multifuncionais) e capacidade de circulação dos requerentes de forma organizada, com chamadores de fila única voltados para a *Espera*. Nos guichês serão instalados os kits de cadastro biográfico (compostos por desktop com monitor duplo, impressoras multifuncionais instaladas em rede e acessível e disponível para dois terceirizados simultaneamente e leitor de código de barras), totalizando no mínimo 5 (cinco) guichês de atendimento.



IV. *Coleta Biométrica* – área para terceira fase do atendimento com guichês compostos pelos kits de coleta biométrica (integrados por Desktop com monitor duplo, coletor de digitais, máquina fotográfica, cenário com tripé e leitor de código de barras) e impressoras multifuncionais compartilhadas, organizadas em linha. A área deverá ter sistema eletrônico de chamada de fila única que possibilite a organização da circulação de pessoas de modo que o requerente saia do posto sem retornar para as outras áreas. Deve haver no mínimo 04 (quatro) guichês de atendimento;

V. *Entrega* – área para a última fase do atendimento, a ser realizado sem a entrada do requerente no posto. A área deverá ter espaço para no mínimo 02 (dois) guichês de atendimento, com 01 (um) ramal telefônico, 02 (dois) kits de entrega (compostos por um scanner de passaporte, um desktop, um coletor de digitais e um leitor de código de barras), e 01 (um) desktop comum, para pesquisa do número do passaporte, e ainda impressora comum instalada em rede.

A área de *entrega* deve possuir armário gaveteiro (tipo escaninho), com chave, para armazenar os passaportes. Quando de seu atendimento, o requerente entregará o formulário de protocolo ao terceirizado, que verificará o número de passaporte e o entregará ao servidor do órgão, que fará a conferência padrão e posterior entrega do documento.

O requerente que quiser retirar seu passaporte deverá se apresentar na área de *entrega* e, após ser verificado que seu passaporte já foi recebido pelo posto, receberá o documento do servidor do órgão. Havendo fila, o terceirizado lhe entregará um *pager* para que possa aguardar sua chamada em área próxima da entrega.

VI. *Sala dos Gestores e Secretaria* – área reservada aos servidores responsáveis pelo posto e realização de atividades pertinentes à expedição de passaportes, tais como consultas, cancelamentos de passaporte, troca e/ou complementação de taxas, dentre outros. Nessa área serão instaladas 07 (sete) estações de trabalho, com desktop, uma impressora multifuncional em rede, kit para expedição de passaportes de emergência com impressora respectiva (fornecida pelo órgão), mobiliário, 04 (quatro) ramais de telefone e 01 (um) leitor de código de barras para uso em uma das estações.

Para que o gestor possa supervisionar os trabalhos e atender pessoalmente os requerentes, se necessário, dando-lhes orientações, deve-se poder observar o posto do interior da sala, preferencialmente de forma direta, ou, ao menos via CFTV com captação de som.



VII. *Refeitório* – área reservada para a guarda dos pertences das pessoas que trabalharão no posto e realização de refeições breves.

VIII. *Vagas*: devem-se disponibilizar 8 (oito) vagas de estacionamento, sem custos para a Administração e 01 (uma) livre, identificada e de fácil acesso ao local onde instalado o posto, para estacionamento de viaturas e, inclusive, eventual cumprimento de Mandado de Prisão expedido em desfavor de requerentes de passaporte. As demais poderão ser vagas comuns do estacionamento. Todas deverão ser disponibilizadas via cartão de estacionamento ou outro dispositivo, para possibilitar o fácil acesso aos servidores que trabalharão no posto.

#### 1.7.2. Mobiliário

O ambiente cedido deverá ser adequadamente mobiliado para instalação do posto.

#### 1.8. Serviços de Informática e Comunicação

##### I. Link de acesso aos sistemas DPF

É essencial ao funcionamento do posto que o shopping forneça link que permita o tráfego de dados em velocidade de 04 (quatro) megabits por segundo. O shopping center deverá arcar com os custos desse link, o qual deverá ser fornecido pela mesma operadora que presta serviços ao DPF (CGTI), atualmente a Embratel, que deverá ser contatada pela Gerente de Contas Governo. Segue, abaixo, tabela apontando a velocidade e mensalidade do link:

Velocidade do Link (kbps)	Mensalidade do Link
4096	R\$ 5.017,29

Tabela 3 – Velocidade do Link

Após a contratação e instalação, o link passará a ser monitorado pelas gerências da Divisão de Telecomunicações – DITEL/DPF, a qual será responsável pela gestão técnica do contrato, e da empresa fornecedora do link, objetivando o melhor desempenho possível (conforme anexo de Requisitos de Informática). O NTI/SR/DPF/RS será o responsável por eventuais acionamentos técnicos necessários.

##### II. Circuito Fechado de Televisão – CFTV

As imediações do posto serão cobertas por sistema de CFTV (conforme requisitos previstos no anexo pertinente a requisitos de informática), de

modo a garantir que não haja pontos cegos. As imagens devem ser arquivadas em sistema digital, por no mínimo de 6 (seis) meses, de modo que possam ser recuperadas facilmente quando demandadas.

Sugere-se que seja instalado, dentro do posto, sistema de CFTV autônomo com, no mínimo, 04 (quatro) câmeras com sistema de captação de som: 01 (uma) para a recepção, 01 (uma) para a área de conferência biográfica, 01 (uma) para a área de coleta biométrica e 01 (uma) para a área de entrega. As imagens deverão ser arquivadas em sistema digital, em equipamento instalado no posto. As imagens ao vivo poderão ser acessadas por meio de monitor instalado na sala do gestor/secretaria, e, à distância pelos gestores da Superintendência, através da internet, mediante IP e senha de acesso. O sistema deverá possuir recurso para monitorar o ambiente e avisar via mensagem de telefone/celular qualquer movimentação em horários pré-definidos, funcionando também como sistema de segurança.

### III. Linha Telefônica

Será necessário instalar 01 (uma) linha telefônica com 06 (seis) ramais no Shopping, e possibilidade de receber e realizar ligações, locais e interurbanas, para números fixos ou de celular, de todas as operadoras, *sempre a serviço*. Os ramais deverão ser instalados da seguinte forma: 01 (um) na área de recepção, 01 (um) na área de entrega, e 04 (quatro) na Sala dos Gestores e Secretaria.

### IV. Equipamentos de Informática

Equipamentos a serem cedidos pelo shopping, conforme o NTI/SR/DPF/RS:

Equipamento	09 guichês
Roteador	01
Switch de Acesso	01
Rack	01
Monitor/TV para sistema de gestão de fila	02
NoBreaks	17
Pontos de Rede	35
Pontos de Eletricidade	54
CFTV Completo	1

Tabela 4 - Equipamentos de Informática

Os equipamentos de informática referidos serão cedidos ao órgão, para uso durante o contrato, e sua instalação dependerá de homologação prévia por

parte do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI, sendo obrigação do shopping promover sua manutenção.

Os equipamentos de informática constam no correspondente anexo.

#### V. Da Manutenção, limpeza e fiscalização:

A inauguração do Posto de Passaporte condiciona-se a prévia aprovação por parte de Comissão de Vistoria e Acompanhamento designada por esta Regional. Depois de inaugurado, o posto deverá manter, sempre, as condições operacionais, de conservação/manutenção e apresentação do ambiente de atendimento.

A limpeza do posto deve ser efetuada fora do horário de expediente externo e/ou a critério do gestor do posto.

## 2. Disposições Finais

Este projeto é complementado por meio dos seguintes anexos:

- A – *Lay Out* da planta baixa do espaço;
- B – Requisitos de Informática;
- C – Especificações de Engenharia;

Porto Alegre, 29 de novembro de 2016.

  
FABÍOLA PRADO PIOVESAN  
Delegada de Polícia Federal  
Chefe da Delegacia de Polícia de Imigração  
DELEMIG/DREX/SR/PF/RS  
Coordenadora do Grupo de Trabalho