



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PR

ANEXO 1 DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES/TAREFAS

1. **CONDIÇÕES GERAIS**

1.1. Os serviços deverão ser realizados levando em consideração o previsto na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO e as descrições de atividades específicas deste Anexo.

1.2. As atividades que não estejam expressamente previstas poderão ser realizadas quando em compatibilidade com os cargos/funções contratadas, ficando a cargo da autoridade competente a análise quanto à possibilidade de sua execução.

1.3. É vedada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão por parte da mão de obra disponibilizada para a execução dos serviços, devendo sempre reportar ao servidor público designado para conhecimento e decisão competente.

1.4. Admite-se pela Administração, em relação à pessoa encarregada da função, a notificação direta para a execução das tarefas.

2. **FUNÇÃO RECEPCIONISTA (CBO 4221-05)**

2.1. **ATIVIDADE PRINCIPAL: recepção de público externo e interno.**

2.2. **Descrição Sumária, conforme CBO:**

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; averiguam 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.

2.3. **Disposição Legal específica - recepção aos requerentes de passaporte:**

Decreto nº 1.983 de 1996, e alterações posteriores, em especial o Decreto nº 8.374 de 2014:

Art. 5º Os passaportes comum, para estrangeiro e de emergência serão expedidos, no território nacional, pelo Departamento de Polícia Federal e, no exterior, pelas repartições consulares.

[...]

**§ 7º A conferência dos dados biográficos, a coleta dos dados biométricos dos requerentes e a confecção das cadernetas são tarefas instrumentais à**

## formalização do ato de emissão de passaportes.

### 2.4. Tabela de Atividades, conforme CBO:

#### Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

#### Áreas

#### Atividades

#### A ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS

Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa

**1** RG

Identificar o espaço físico da empresa

**2** RG

Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos

**3** RG

Interagir com os outros departamentos

**4** RG

Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa

**5** RG

#### B OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA

Conferir documentos com identificação

**1** RG

Conferir idoneidade dos clientes

**2** RG

Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas

**3** RG

Acionar alarme de segurança em caso de assalto

**4** RG

Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante

**6** RG

Entregar o crachá de visitante na entrada

**7** RG

Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes

**8** RG

Guardar volumes de prestadores de serviços

**9** RG

Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes

**10** RG

#### C PLANEJAR O COTIDIANO

Organizar materiais de trabalho

**1** RG

Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo

**2** RG

Organizar malotes

**3** RG

Distribuir malotes

**4** RG

Imprimir relatórios de controle

**5** RG

Providenciar solicitações de reservas especiais

**7** RG

Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia

**10** RG

Averiguar horário de saída dos grupos

**11** RG

Participar de reuniões na troca de turnos

**13** RG

#### D AGENDAR SERVIÇOS

Agendar reservas / consultas dos clientes

**1** RG

Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes

**3** RG

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

Acolher o cliente e passageiro

**1** RG

Anunciar a chegada do cliente

**2** RG

Encaminhar o cliente para os diversos setores

**3** RG

Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros

**4** RG

Verificar cadastro e reserva

**6** RG

Propor associação de programas de fidelidade

**13** RG

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

Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários  
**2** RG

Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações  
**3** RG

Dar informações turísticas aos hóspedes/passageiros  
**4** RG

Oferecer auxílio para a bagagem  
**11** RG

Anotar telefonemas e recados  
**12** RG

Transmitir recados e fax  
**13** RG

Enviar para a telefonia o horário de despertar de hóspedes  
**14** RG

Fornecer informações meteorológicas  
**15** RG

Auxiliar com aluguéis de autos, celulares, vans etc.  
**17** RG

Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção  
**18** RG

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

Atender o cliente com informações precisas  
**1** RG

Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente  
**2** RG

Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados  
**3** RG

Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos  
**4** RG

Pré-cadastrar o cliente  
**5** RG

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

Efetuar acertos em contas  
**4** RG

Confirmar se o cliente possui programa de milhagem  
**5** RG

Receber pagamentos  
**6** RG

Emitir notas fiscais e recibos  
**7** RG

**Y COMUNICAR-SE**

Circular informações internas  
**1** RG

Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva  
**2** RG

Ouvir com atenção  
**3** RG

Coordenar equipe  
**4** RG

**Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS**

Agir com bom senso  
**1** RG

Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes  
**2** RG

Demonstrar iniciativa  
**3** RG

Demonstrar empatia  
**4** RG

Demonstrar interesse  
**5** RG

Demonstrar eficiência  
**6** RG

Demonstrar senso de organização  
**7** RG

Demonstrar autonomia  
**8** RG

Demonstrar paciência  
**9** RG

Demonstrar entusiasmo  
**10** RG

Demonstrar respeito mútuo  
**11** RG

Demonstrar espírito de equipe  
**12** RG

Demonstrar conhecimentos de informática  
**13** RG

Demonstrar fluência verbal e escrita em idioma estrangeiro  
**14** RG

Demonstrar pró atividade  
**15** RG

**Legenda das ocupações da família**

RG - RECEPCIONISTA EM GERAL

**2.5. Tabela de Atividades detalhada, conforme demandas das Unidades da Polícia Federal:**

2.5.1. Executar trabalhos nas recepções das Unidades da Polícia Federal e postos avançados, atendendo ao público externo e interno.

2.5.2. Organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano;

- 2.5.3. Recepcionar e atender ao público interno e externo com urbanidade;
- 2.5.4. Atender aos visitantes, servidores e colaboradores, indagando suas pretensões, para informá-los conforme seus pedidos;
- 2.5.5. Orientar e indicar os acessos e dependências internas da respectiva edificação, bem como comunicar previamente, através do sistema de ramal telefônico, o setor ou servidor a ser visitado;
- 2.5.6. Registrar, em livro ou sistema próprio, a identificação e horários de entrada e saída e setor de destino dos visitantes externos;
- 2.5.7. Registrar, em livro ou sistema próprio, a identificação e horários de entrada e saída e setor de destino de servidor ou funcionário do órgão, porém de outra descentralizada, que esteja em visita ou a serviço na Unidade de prestação de serviços;
- 2.5.8. Registrar, em livro ou sistema próprio, a identificação de servidor ou colaborador que tiver acesso às dependências da edificação fora do horário normal de expediente;
- 2.5.9. Registrar, em livro ou sistema próprio, a entrada ou saída de equipamentos e materiais permanentes pertencentes à Unidade, cadastrando data, horário de saída/entrada e servidor ou colaborador que conduziu o material;
- 2.5.10. Solicitar a utilização correta do crachá de identificação aos servidores, colaboradores e visitantes;
- 2.5.11. Atender ligações telefônicas, prestando orientações e encaminhando chamadas;
- 2.5.12. Registrar as visitas e os telefonemas atendidos, anotando dados pessoais e profissionais dos visitantes, servidores e colaboradores, seja por meio de sistema eletrônico ou meio físico.
- 2.5.13. Receber, encaminhar, conferir, conduzir encaminhar, requisições e outros documentos;
- 2.5.14. Observar as normas de procedimentos e de segurança da instituição, em especial as dedicadas à circulação de pessoas e bens em geral;
- 2.5.15. Comunicar imediatamente à segurança ou servidor responsável sobre atitudes que comprometam a segurança do local e informações;
- 2.5.16. Utilizar meios tecnológicos disponíveis, para registro de informações e dados cadastrais de visitantes;
- 2.5.17. Comunicar a seu superior ou servidor responsável, qualquer irregularidade no desenvolvimento dos serviços bem como quaisquer anomalias ou danos constatados nos equipamentos;
- 2.5.18. Comunicar à equipe de manutenção predial, limpeza e/ou plantão, qualquer ocorrência no hall de entrada da edificação, garantindo que o local esteja limpo, bem iluminado, com climatização adequada, dentre outros fatores;
- 2.5.19. Executar com prontidão e descrição o atendimento ao público externo e interno durante o horário determinado pelo órgão;
- 2.5.20. Executar demais atividades de apoio administrativo, tais como tirar fotocópias, receber e entregar documentos, organizar arquivos, dentre outras atividades acessórias correlatas ao cargo;
- 2.5.21. Receber e registrar, em livro próprio ou meio eletrônico, documentos e processos apresentados pelo público interno e externo;
- 2.5.22. Organizar, preparar, receber, distribuir e entregar malotes;
- 2.5.23. Recepcionar e prestar atendimento e apoio a todos os cidadãos requerentes de passaporte;
- 2.5.24. Prestar orientações telefônicas aos cidadãos, conforme indicado pelo servidor responsável, anotar e transmitir recados;
- 2.5.25. Agendar e orientar os cidadãos requerentes de passaporte;
- 2.5.26. Conferir documentos, agendamentos e coletar e conferir dados dos requerentes;
- 2.5.27. Conferir dados biográficos;
- 2.5.28. Coletar dados biométricos;

- 2.5.29. Triar, distribuir, organizar e arquivar documentos e passaportes para efetivação da entrega;
- 2.5.30. Verificar prazos estabelecidos e realizar pesquisa cadastral;
- 2.5.31. Manter controle, arquivo, recebimento, registro e distribuição de documentos;
- 2.5.32. Receber e manter controle dos insumos para a produção do passaporte emergencial, informando com antecedência necessária ao servidor responsável a necessidade de reposição;
- 2.5.33. Auxiliar nos serviços de secretaria, organização, recebimento e registros de expedientes;
- 2.5.34. Registrar a entrada de malotes de passaportes;
- 2.5.35. Encaminhar protocolos internos, em meio físico ou eletrônico;
- 2.5.36. Elaborar planilhas ou relatórios relacionados à atividade desenvolvida;
- 2.5.37. Utilizar sistemas previamente autorizados, conforme a disposição de permissões da Polícia Federal.

### 3. FUNÇÃO TELEFONISTA (CBO 4222-05)

#### 3.1. ATIVIDADE PRINCIPAL: Atendimento de ligações telefônicas.

#### 3.2. Descrição Sumária, conforme CBO:

Operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas estrangeiras. Auxiliam o cliente, fornecendo informações e prestando serviços gerais. Podem treinar funcionários e avaliar a qualidade de atendimento do operador, identificando pontos de melhoria.

#### 3.3. Disposição Legal específica - carga horária máxima:

CLT - DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943

Art. 227 - Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefone, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais.

#### 3.4. Tabela de Atividades, conforme CBO:

##### Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4222 - Operadores de telefonia

##### Áreas

##### Atividades

##### A ATENDER O CLIENTE

Identificar-se (nome do atendente) <b>1</b> TL TO	Saudar o cliente <b>2</b> TL TO	Ouvir o cliente <b>3</b> TL TO	Identificar tipo de chamada <b>4</b> TL TO
Identificar código de serviço na tela do computador <b>5</b> TL TO	Identificar origem da chamada <b>6</b> TL TO	Sondar tipo de solicitação de serviço <b>7</b> TL TO	Interpretar mensagem do cliente <b>8</b> TL
Identificar necessidades do cliente <b>9</b> TL TO	Digitar mensagem <b>10</b> TO	Anotar recados <b>11</b> TL	Localizar pessoas <b>12</b> TL TO
Transmitir recados <b>13</b> TL	Transferir chamadas internas e externas <b>14</b> TL TO		

##### B PRESTAR SERVIÇOS

Completar chamadas nacionais e internacionais <b>1</b> TL TO	Preencher boleto de tarifa <b>2</b> TL	Solicitar auxílio de operadoras internacionais <b>3</b> TL TO	Acompanhar ligação <b>4</b> TL TO
---	---	--	--------------------------------------

	Averiguar números solicitados no exterior <b>5</b> TO	Agendar chamadas com intérprete <b>6</b> TO	Interceptar ligações <b>7</b> TL TO	Programar mensagem <b>8</b> TO
	Ler mensagem para cliente <b>10</b> TO	Direcionar cliente a outros serviços <b>12</b> TL TO	Registrar pendências de informações <b>13</b> TL TO	Encaminhar reclamações ao supervisor <b>14</b> TL TO
	Retornar contato com cliente <b>15</b> TL TO	Acionar despertador automático <b>17</b> TL	Despertar hóspedes pelo telefone <b>18</b> TL	Bloquear ligações <b>19</b> TL
	Intermediar ligação entre surdo e ouvinte <b>20</b> TO			
<b>C FORNECER INFORMAÇÕES</b>	Consultar terminal de informações <b>1</b> TL TO	Pesquisar banco de dados telefônico <b>2</b> TL TO	Informar alteração de número telefônico <b>3</b> TL TO	Informar sobre eventos e cursos <b>4</b> TL
	Informar ramais <b>5</b> TL	Informar números de telefones internos <b>6</b> TL TO	Informar endereços da empresa e filiais <b>7</b> TL	Informar códigos de área nacionais e internacionais <b>8</b> TL TO
	Informar números de telefones nacionais e internacionais <b>9</b> TO	Informar horário de atendimento <b>10</b> TL TO	Informar fuso-horário <b>11</b> TL TO	Informar procedimentos de chamadas ddd e ddi <b>12</b> TL TO
	Informar tarifas <b>13</b> TL TO	Informar valor de ligações concluídas via operador <b>14</b> TL TO	Completar ligações terra-bordo e bordo-terra <b>15</b> TO	Gravar informações <b>16</b> TL
<b>D OPERAR EQUIPAMENTOS</b>	Operar plataforma de atendimento telefônico <b>3</b> TL TO	Operar pabx <b>4</b> TL	Pesquisar restrições do telefone <b>5</b> TO	Pesquisar normas para ligações internacionais (info) <b>6</b> TO
	Consultar banco de dados de procedimentos via internet <b>7</b> TL TO	Lançar ligações manualmente <b>8</b> TL	Preencher bilhete <b>9</b> TO	Programar pabx <b>10</b> TL
<b>E CADASTRAR INFORMAÇÕES</b>	Atualizar cadastro <b>1</b> TL	Cadastrar números de telefones <b>2</b> TL TO	Cadastrar telefone e ramal de funcionários <b>3</b> TL	Cadastrar telefone e ramais de empresas <b>4</b> TL
	Atualizar painel de informações de eventos <b>5</b> TL			
<b>F TREINAR FUNCIONÁRIOS</b>	Instruir funcionários sobre sistemas operacionais <b>1</b> TL	Orientar novos funcionários sobre normas internas da empresa <b>2</b> TL	Orientar funcionários sobre mudanças de procedimento <b>3</b> TL	Transmitir normas de atendimento padrão <b>4</b> TL
	Participar de cursos específicos <b>5</b> TL	Reorientar práticas de trabalho (reciclagem) <b>6</b> TL		
<b>G MONITORAR ATENDIMENTOS</b>	Verificar cumprimento das normas de atendimento <b>3</b> TL	Fazer monitoria ativa <b>6</b> TL	Identificar pontos de melhoria <b>8</b> TL	Propor medidas corretivas <b>9</b> TL
	Responder			

	questionários mensais sobre procedimentos operacionais			
	<b>11</b> TO			
<b>H</b> ELABORAR ESCALAS DE TRABALHO	Sugerir agenda de folgas			
	<b>1</b> TL TO			
<b>Y</b> COMUNICAR-SE	Atentar para comunicados na tela do computador	Preencher livros de ocorrências diárias	Registrar reclamações de trote	Redigir ordens de serviço
	<b>2</b> TO	<b>3</b> TL	<b>4</b> TL TO	<b>5</b> TL
	Especificar atendimentos diários	Responder a questionários de avaliação interna		
	<b>8</b> TO	<b>12</b> TL		
<b>Z</b> DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS	Falar formalmente	Manter sigilo	Adequar o tom de voz	Demonstrar pontualidade
	<b>1</b> TL TO	<b>2</b> TL TO	<b>3</b> TL TO	<b>4</b> TL TO
	Demonstrar capacidade de assimilação	Escutar atentamente (saber ouvir)	Transmitir informações corretamente	Demonstrar segurança
	<b>5</b> TL TO	<b>6</b> TL TO	<b>7</b> TL TO	<b>8</b> TL TO
	Higienizar equipamentos de trabalho	Demonstrar objetividade	Demonstrar auto-controle	Demonstrar cordialidade
	<b>9</b> TL TO	<b>10</b> TL TO	<b>11</b> TL TO	<b>12</b> TL TO
	Demonstrar entusiasmo	Demonstrar imparcialidade	Demonstrar prontidão	Demonstrar paciência
	<b>13</b> TL TO	<b>14</b> TL TO	<b>15</b> TL TO	<b>16</b> TL TO
	Digitar teclados	Pronunciar-se claramente	Conservar equipamentos de trabalho	Dominar o idioma inglês
	<b>17</b> TL TO	<b>18</b> TL TO	<b>19</b> TL TO	<b>20</b> TL TO
	Comunicar-se em outros idiomas	Demonstrar respeito com o cliente	Demonstrar agilidade	
	<b>21</b> TL TO	<b>22</b> TL TO	<b>23</b> TL TO	

#### Legenda das ocupações da família

TL - TELEFONISTA

TO - TELEOPERADOR



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO JOSE FERRO, Chefe de Setor**, em 31/05/2021, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **BEATRIZ MARTINS RAMOS SCHLICKMANN, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS MACAGNAN, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).





Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE FUMANERI DE ARRUDA, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **18849945** e o código CRC **EE55AD39**.

---