



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE PASSAPORTES - DPF/RPO/SP

**ANEXO C**

**REQUISITOS DO PESSOAL A SER FORNECIDO AOS POSTOS DE EMISSÃO DE PASSAPORTES – PEPS PARA DESEMPENHO DAS ATIVIDADES MERAMENTE INSTRUMENTAIS E AUXILIARES NA ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO.**

1. A mão de obra para a execução das tarefas meramente instrumentais e auxiliares na orientação e atendimento ao público deverá observar a jornada de trabalho de 40h/semanais cumpridas nos dias úteis (de segunda a sexta-feira), das 09h00 às 18h00, com intervalo para almoço de 1h00, em dois turnos, nos períodos de 12h00 às 13h00 e de 13h00 às 14h00, observadas as seguintes quantidades:

Quantitativo de Postos de Trabalho		
MODELO A	14 postos de trabalho	Dentre os quais, pelo menos, 01 Supervisor, que será o Encarregado Geral pelo bom funcionamento do Posto do Atendimento
MODELO B	10 postos de trabalho	Dentre os quais, pelo menos, 01 Supervisor, que será o Encarregado Geral pelo bom funcionamento do Posto do Atendimento
MODELO C	08 postos de trabalho	Dentre os quais, pelo menos, 01 Supervisor, que será o Encarregado Geral pelo bom funcionamento do Posto do Atendimento

2. A contratante notificará por escrito, com base nos dados de agendamento, sobre perspectivas de diminuição de demanda de emissão de passaporte e possibilidade de redução do quantitativo de postos de trabalho, para que a contratada, caso queira, proceda à redução dos postos.
3. Se, após a redução dos postos, com base nos dados de agendamento houver nova perspectiva de aumento de demanda de emissão de passaporte, a contratante comunicará a contratada, para que no prazo de 10 (dez) dias recomponha a equipe, com a quantidade de postos inicialmente contratados.
4. O pessoal fornecido aos PEPs deverá utilizar identificação por meio de crachá e uniforme, no mesmo padrão já estabelecido para os demais funcionários do *shopping* que exercem atividades de orientação e atendimento ao público;
5. O uniforme fornecido deverá contar com a identificação do *shopping*, de modo a deixar evidente ao público usuário que não se trata de servidor/funcionário da Polícia Federal;
6. O uniforme não poderá apresentar alusão ou logomarca de produtos ou de prestadores

de serviços e nem propagandas de patrocinadores ou fornecedores;

7. O trabalhador colocado à disposição do PEP deve ser informado sobre a total ausência de subordinação a qualquer servidor da Polícia Federal;

8. A mão de obra disponibilizada deve estar apta para:

- a) Recepcionar e prestar atendimento e apoio a todos os cidadãos requerentes de passaporte;
- b) Prestar orientações telefônicas aos cidadãos, anotar e transmitir recados;
- c) Agendar e orientar os cidadãos requerentes de passaporte;
- d) Observar normas internas de segurança;
- e) Conferir documentos, agendamentos e coletar e conferir dados dos requerentes;
- f) Triar, distribuir, organizar e arquivar documentos e passaportes para efetivação da entrega;
- g) Comunicar imediatamente a segurança sobre presença de pessoas estranhas à rotina de atendimento;
- h) Verificar prazos estabelecidos e realizar pesquisa cadastral;
- i) Organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano;
- j) Agir com presteza e cortesia no atendimento e expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade;
- k) Usar de habilidade para interagir com as pessoas de forma empática;
- l) Manter controle, arquivo, recebimento, registro e distribuição de documentos;
- m) Levantar a necessidade, requisitar e conferir materiais;
- n) Auxiliar nos serviços de secretaria, organização, recebimento e registros de expedientes;
- o) Registrar a entrada de malotes de passaportes;
- p) Digitar textos, planilhas e preencher formulários;
- q) Encaminhar protocolos internos;
- r) Coletar dados biométricos, e
- s) Outras tarefas de natureza e grau de complexidade atinentes à função de atendente a requerente de passaporte.

9. Com relação à conduta, o trabalhador colocado à disposição do PEP deverá:

- a) Manter tratamento cordial com os seus pares, servidores, visitantes, requerentes e demais pessoas, tratando-os com educação, urbanidade, presteza, atenção e orientando aqueles sob sua responsabilidade para que tenham essa mesma conduta;

- b) Apresentar-se durante todo expediente e dentro das dependências do PEP devidamente uniformizado e portando o crachá de identificação em local visível;
- c) Exercer com zelo, dedicação, assiduidade e pontualidade, as atividades que lhes são cometidas;
- d) Preservar a conduta necessária a boa execução do serviço, de modo a evitar comportamentos inapropriados;
- e) Desempenhar outras atividades pertinentes, desde que de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE;
- f) Abster-se da execução de atividades alheias aos objetivos previstos neste Termo de Referência;
- g) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa, levando ao conhecimento do Encarregado Geral eventual irregularidade;
- h) Cumprir e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares;
- i) Atender prontamente às solicitações, e
- j) Não se ausentar do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do Encarregado Geral.



Documento assinado eletronicamente por **JEFERSON DESSOTTI CAVALCANTE DI SCHIAVI, Agente de Polícia Federal**, em 13/04/2021, às 11:02, 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 **ANA PATRICIA RIBEIRO APPROBATO, Agente de Polícia Federal**, em 13/04/2021, às 11:06, 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 **FERNANDO AUGUSTO BATTAUS, Chefe de Delegacia**, em 13/04/2021, às 14:49, 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 **18342951** e o código CRC **288FA9EC**.