

APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO ASSISTENTE DE OUVIDORIA (SAVID04)

Obs.: 1 – este modelo de execução está vinculado ao contrato resultante do **GRUPO 2** do certame licitatório; 2 – este apêndice substitui o Anexo VI do Estudo Técnico Preliminar (ETP), em razão da alteração da jornada semanal de 40 (quarenta) horas para 44 (quarenta e quatro) horas, conforme justificativa do item 2.1, alínea “k”, do Anexo X do Edital.

1. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Prestação de serviços, de forma contínua e com dedicação exclusiva de mão de obra, de **assistência à operacionalização dos procedimentos e rotinas de Ouvidoria Pública**, executando as atividades de: auxílio no pós-atendimento ao cidadão para direcionamento e prestação de informações.

1.2. Envolve o apoio à:

- Triagem, cadastro/registo e envio/recepção de manifestações destinadas à ouvidoria;
- Consulta e verificação de dados/informações de ouvidoria;
- Pesquisa, processamento e avaliação de dados/informações de ouvidoria;
- Organização de treinamentos, eventos e reuniões;
- Encaminhamentos de informações prontas de ouvidoria;
- Acompanhamento e elaboração de propostas de aperfeiçoamento das técnicas e procedimentos de ouvidoria;
- Acompanhamento operacional de atividades de ouvidoria;
- Demais atividades auxiliares de ouvidoria, com vistas ao auxílio à Savid04 no atendimento das demandas a essa encaminhadas, conforme orientações dos servidores membros da equipe em questão.

1.3. Os serviços deverão ser prestados diariamente, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados adotados pelo Poder Executivo Federal, conforme Portaria expedida pelo Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos - MGI, **com jornada semanal de 44 (quarenta e quatro) horas**.

1.4. A execução dos serviços deverá ocorrer preferencialmente nas dependências da Receita Federal, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência, especialmente as referentes ao cumprimento dos requisitos do cargo especificado, jornada e horário de trabalho, acesso a sistemas informatizados, normas e regras da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB e da Administração Pública Federal.

1.5. O posto poderá colaborar com outros postos de terceirização da SRRF04 e Unidades jurisdicionadas, prestando auxílio em tarefas específicas, respeitando os limites de suas atribuições, sobretudo no caso de treinamentos, eventos e reuniões no âmbito da jurisdição de toda 4ª Região Fiscal. Eventualmente serviços poderão ser realizados fora das dependências, considerando a natureza do cargo e as atribuições descritas dentro das atividades distribuídas pelos membros da Savid04.

1.6. Em casos de emergência, de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, os serviços poderão ser desempenhados em modalidade remota, obedecendo todas as exigências da legislação administrativa, trabalhista e desde que compatível com as atribuições do cargo, bem como garantida a segurança da informação conforme políticas da RFB e da Administração Pública Federal.

1.7. Em caso de viagens em que, a critério da Contratante e no interessante da Administração, haja a necessidade de pernoite fora da sede dos locais onde serão executados rotineiramente os serviços, será devido pela Contratada o pagamento, ao profissional, do adicional a título de **diária**, sem qualquer espécie de desconto, conforme os limites legais, devendo adiantar os valores necessários para cobrir as despesas de viagem (hospedagem e alimentação), observados os critérios fixados, no prazo máximo de 18 (dezoito) horas antes do horário previsto para saída em viagem, constante de convocação da Administração.

1.7.1. Deverá ser realizado o pagamento de meia diária nos deslocamentos para fora da Região Metropolitana de lotação e uma diária por pernoite com meia-diária correspondente ao dia de retorno. Os valores foram estimados em pesquisa de preços (fls. 318/327 do processo).

1.7.2. Há uma estimativa mensal de **1,5 (uma diária e meia)** e anual de 18 (dezoito) diárias, conforme memória de cálculo às fls. 118/119 do processo, abaixo reproduzida:

Planejamento 2024 - Savid04	Visitas técnicas a Unidade da RF	Oficinas com área técnica fora da RMR	Evento Rede Nacional de Ouvidorias	Total	10%	Arredondamento da Estimativa anual	Média mensal estimada
Quantidade	3	3	1				
Dias	1	2	3				
Diárias*	4,5	7,5	3,5	15,5	1,55	18	1,5

***Como há previsão de sistemática de pagamento de diárias de forma similar ao aplicado aos servidores, a estimativa de diárias contempla 1 diária por pernoite e 0,5 diária no dia de retorno.**

1.7.3. As diárias serão concedidas por afastamento da sede do serviço que se desloque para fora da Região Metropolitana de exercício, destinando-se a indenizar o empregado por despesas extraordinárias com

pousada, alimentação e locomoção urbana. No caso dessas viagens do funcionário por necessidade de serviço, o pagamento de diárias (e meia-diária) deverá obedecer aos mesmos critérios estabelecidos para os funcionários do quadro permanente da Administração.

1.7.4. A estimativa mensal de diárias de 1,5 considera o planejamento para 2024 da Seção de Ouvidoria (Savid) em que há possibilidade de demanda de deslocamento do empregado para apoio na organização do evento e suporte à equipe da Savid. Dessa forma, se prevê uma quantidade que tende a se repetir ao longo dos anos, tendo em vista que o planejamento para 2024 permanece razoável dentro o plano de ação de Ouvidoria de integração com as equipes técnicas e participação em eventos da Rede Nacional de Ouvidorias, desde que dentro da jurisdição da 4ª Região Fiscal.

1.7.5. A contratante informará à contratada a realização de deslocamentos com pagamento de diárias e/ou meia-diária com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. A contratada deverá adiantar aos profissionais os valores necessários para cobrir as despesas de viagem, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas antes do horário previsto para saída, constante de convocação da Administração.

1.7.6. Quando de ocorrência de diárias durante a execução contratual, a Contratante realizará o pagamento mediante a apresentação de Nota Fiscal específica, ou, desde que discriminado, da Nota Fiscal mensal referente ao preço global fixo do Contrato. Sendo assim, deve se considerar que só será pago valor referente à diária quando efetivamente ocorrerem. O valor das diárias que irá compor o valor de cada posto será glosado para efeito de medição da mão de obra e destacado na medição o valor específico da execução em diárias no mês. Serão, portanto, glosadas mensalmente as diárias estimadas na planilha de custo não executadas. Sendo assim, a sistemática de execução de diárias e meia-diárias atenderá ao valor estabelecido para cada diária e meia-diária conforme planilha de custos (com eventuais encargos envolvidos) que permitirá calcular um valor anual global para esse dispositivo, que, assim, poderá eventualmente ser utilizado da forma mais razoável e conveniente para a Administração conforme efetivos deslocamentos ao longo de cada período de vigência contratual.

1.7.7. Portanto, a que se falar em uma parte do valor global do contrato que é fixa envolvendo os custos da mão de obra em si, que poderá ser glosado em caso de faltas ou atrasos sem substituição, por exemplo. Porém, referindo-se especificamente às diárias, o valor global do contrato deverá ser composto também de uma parte variável correspondente à estimativa anual de diárias, isto é, a estimativa mensal constante na planilha de custos se trata apenas de efeito para a estimativa global do posto no âmbito da disputa licitatória. Quando da execução, será feita, portanto, a medição da parte fixa e da parte variável do custo para, então, aplicar o percentual do Instrumento de Medição de Resultados correspondente ao mês de referência para eventual ajuste do valor total da nota fiscal se o resultado for abaixo de 100%, além das retenções em conta vinculada e das retenções tributárias pertinentes.

1.8. Será exigido dos funcionários alocados no contrato o cumprimento de todos os normativos que regem a Administração Pública Federal e a Receita Federal; o cumprimento integral da jornada de trabalho; o cumprimento das metas de produtividade e qualidade; a urbanidade no trato com os demais colaboradores, servidores e usuários; e o sigilo das informações que tomar conhecimento em função do desenvolvimento do trabalho.

1.9. **Atividades:** tratar informações de complexidades diversas; prestar assistência especializada à equipe da Savid04; acompanhar sistemas e ferramentas de controle referentes ao serviço de acolhimento ao usuário de ouvidoria; apoiar os membros da Savid04 no controle do processo de produção de respostas às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos, atentando para as instruções, orientações e critérios definidos pela RFB e Savid04, bem como pertinência e adequação à linguagem cidadã; auxiliar na elaboração de relatórios operacionais a partir dos registros recebidos; levantamento de dados e informações, incluindo extrações nos sistemas pertinentes para elaboração de documentos e relatórios diversos conforme demanda da Savid04; acompanhamento de prazos e vencimentos de manifestações, pedidos de acesso à informação e demandas recebidas pela Ouvidoria; proposição de criação, alteração e utilização de manuais, novas ferramentas e tecnologias, documentos com intuito de melhoria no andamento dos trabalhos de Ouvidoria; auxílio na organização de treinamentos, eventos e reuniões, incluindo confecção de documentos de controle de participação, elaboração de atas, contatos com eventuais fornecedores e assessorias ao evento, reserva e providências para uso de instalações/espacos, interlocução com serviços de gestão corporativa, bem como apoio na divulgação, calendário e agenda.

1.10. **Perfil Profissional:** nível médio completo, conhecimento de rotinas e atividades de ouvidoria, conhecimentos intermediários de informática (elaboração e edição de texto, elaboração e manipulação de dados em planilha eletrônica, uso de correio eletrônico, de internet e intranet); capacidade de interpretação, avaliação e síntese de texto; clareza e objetividade na linguagem escrita, conhecimento de técnicas de gestão de qualidade e de produtividade direcionadas aos serviços de ouvidoria, domínio dos conceitos fundamentais de qualidade voltada para o atendimento ao público.

1.11. Os empregados alocados na prestação dos serviços a serem contratados receberão orientações técnicas para desenvolvimento das atividades dos servidores da Contratante, inclusive para acesso e utilização de sistemas informatizados, quando necessário.

1.12. Excepcionalmente, e a critério da Contratante, poderão haver trabalhos nos sábados, domingos e feriados, observada a legislação e normas trabalhistas que regem o assunto, no horário compreendido entre

7h00 e 22h00, não havendo previsão de trabalho noturno. A excepcional realização de horas extras pelos empregados somente mediante prévia ciência da gestão contratual, com autorização da autoridade competente do Contratante e prévio acordo com a Contratada, com compensação obrigatória até o mês seguinte ao da realização, sendo proibida a remuneração. O horário de trabalho e o intervalo para o almoço poderão ser flexibilizados de acordo com as necessidades do serviço e horário de expediente da Administração.

1.13. Sugere-se que a frequência seja controlada pela Contratada por meio de relógio de ponto eletrônico a ser instalado em local disponibilizado em cada imóvel, salvo nos casos de exercício de atividades externas ou viagens que impossibilitem o registro eletrônico, devendo a Contratada providenciar a justificativa para tal e apresentar complemento junto com os documentos mensais de prestação dos serviços.

1.14. A empresa deverá providenciar crachá com fotografia recente aos seus funcionários que venham a ser alocados para o trabalho.

1.15. O posto deverá atuar lotado e localizado na Seção de Ouvidoria da 4ª Região Fiscal (RF04), na sede da Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 4ª Região Fiscal (SRRF04) em Recife/PE, podendo atuar via deslocamentos com diárias (e meia-diária) dentro da jurisdição da 4ª Região Fiscal. Os documentos de cobrança seguirão conforme rotinas e fluxos definidos pela Dipol.

1.16. **Quantidade necessária:** 1 (um) posto de Assistente de Ouvidoria (CBO – 4110-10) a ser lotado na Seção de Ouvidoria da 4ª Região Fiscal – Savid04/SRRF04. Endereço: Avenida Alfredo Lisboa, 1152 - 4º andar, Bairro do Recife Antigo – Recife/PE, CEP.: 50030.150.

1.16. **Obrigações mínimas da Contratada:**

1.16.1. Em caso de mudança de endereço da Savid04, durante a vigência do contrato, o serviço da contratada será prestado no novo endereço a ser indicado, sem prejuízo aos serviços prestados.

1.16.2. Em virtude da necessidade permanente de apoio ao tratamento das demandas de Ouvidoria a Contratada deverá possuir e apresentar quando do início da execução dos serviços o plano de contingência quanto aos seguintes eventos:

a) Greve de Transportes: a Contratada deverá apresentar um plano de contingência que assegure o traslado de seus empregados, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, para garantir a prestação do serviço, salvo condição de força-maior que impossibilite sua aplicação ou alternativa excepcional de disponibilização dentro das políticas de segurança da Administração Pública Federal e da RFB e conforme autorização da Savid04, de trabalho remoto pontual, atendendo às normas trabalhistas e administrativas cabíveis;

b) Contingência quanto a Movimento Grevista: a Contratada deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados devido ao movimento grevista de seus empregados.

1.16.3. O Contratante, a Contratada e os empregados deverão observar as respectivas obrigações e responsabilidades estabelecidas no Termo de Referência, especialmente as referentes à gestão e fiscalização contratual, ao cumprimento das obrigações fiscais, previdenciárias, sociais e trabalhistas, inclusive FGTS, e à jornada e horário de trabalho.

2. UNIFORMES

2.1. Os uniformes a serem fornecidos pelo contratado a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:

2.1.1. O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

Tipo	Característica	Unidade de fornecimento	Quantidade
Camisa de mangas curtas	Duas camisas de mangas curtas, na cor azul clara, com bolso e com o logotipo da empresa; Tecido microfibra c/ elastano.	Unidade	2
camisas de mangas compridas	camisas de mangas compridas, na cor azul clara com bolso e com o logotipo da empresa; Tecido microfibra c/ elastano.	Unidade	2
Calça social	em oxford c/ elastano, na cor azul marinho	Unidade	2
Sapatos (par)	Preto, couro, social	Par	2
Meias (par)	Preta e de tecido poliéster ou poliamida	Par	4
Crachá	de identificação, com nome, foto, função, com cordão.	Unidade	1

Blazer	Para mulher: blazers em oxford c/ elastano na cor azul marinho	Unidade	2
---------------	--	---------	---

2.1.1.1 As peças de vestuário deverão ser fornecidas ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituídas a qualquer época, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após comunicação escrita do contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação.

2.1.2. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os parâmetros mínimos da tabela acima.

2.1.3. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.

2.1.4. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.