

APÊNDICE C DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO RECEPCIONISTA (PROJETO APA)

Obs.: 1 – este modelo de execução está vinculado aos contratos resultantes dos **GRUPOS 2, 3 E 4** do certame licitatório; 2 - este apêndice substitui o Anexo V do Estudo Técnico Preliminar (ETP), em razão da alteração da distribuição regional dos postos de recepcionista do projeto APA após ETP, conforme documento às fls. 712/715 do processo; 3 - **Nota de atualização após primeira versão do Termo de Referência:** o Apêndice B foi atualizado, em razão do acréscimo de postos de recepcionista para compensar a recente vedação da utilização de estagiários no atendimento presencial, conforme documento de fls. 967/976 do processo. A previsão de contratação de postos de recepcionistas foi atualizada, conforme documento à fl. 976 do processo. Houve nova distribuição dos terceirizados (Posto de Recepcionista) que irão trabalhar no novo modelo de atendimento presencial "APA", conforme documentos às fls. 1370/1375 do processo. A jornada semanal foi alterada 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. Contratação de postos de trabalho com dedicação exclusiva de mão de obra para compor os quadros da força de trabalho do projeto APA (Atendimento Presencial Avançado).

1.1.1. Conforme Nota COGEA nº 05 de 24 de maio de 2023, às fls. 717/720 do processo, o APA consiste em um modelo de atendimento que otimiza a logística de unidades de atendimento presencial e contribui com a qualidade de vida da sociedade à medida em que restringe o atendimento presencial à recepção de documentos por funcionários terceirizados. Os documentos são digitalizados e enviados a servidores que executam a análise de forma remota. Esse modelo tem se mostrado mais eficaz, pois reduz filas de agendamento e tempo de espera presencial. Além disso, possibilita melhor alocação de servidores pelos gestores, que ganham mobilidade para alocar pessoas em processos de trabalho mais necessitados. O cargo adequado para contratação é o de **recepcionista**, pois as tarefas executadas serão de triagem, monitoramento (autoatendimento orientado) e atendimento (recepção, digitalização e encaminhamento de demandas), supervisionadas por servidor ativo.

1.2. Quantidade necessária, endereço de prestação dos serviços¹ e previsão de contratação:

POSTOS LOCALIZADOS EM PERNAMBUCO – CONTRATO RESULTANTE DO GRUPO 2						
Ordem	Descrição	Unidade	QTD	Localização dos prestadores de serviço	UF	Previsão de Contratação
1	Recepcionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Arcoverde Largo Antônio Franklin Cordeiro, s/n Bairro: Centro Cidade: Arcoverde/PE CEP: 56506-913 Telefone: (87)3821-0755	PE	3 (três) postos assim que disponível para contratação.
2	Recepcionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	4	Agência da Receita Federal do Brasil em Garanhuns Rua Melo Peixoto, nº 154 Bairro: Santo Antônio Cidade: Garanhuns/PE CEP: 55293-190 Telefone: (87)3761-3435	PE	3 (três) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
3	Recepcionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Limoeiro Logradouro: AVENIDA SANTO ANTONIO., nº 270, A Bairro: CENTRO Cidade: LIMOEIRO Estado: PE CEP: 55700-000 Telefone(s): (81)3628-1111 / (81)3628-1000	PE	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
4	Recepcionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Ouricuri Avenida Almir Mascarenhas, nº 125 Bairro: Centro Cidade: Ouricuri/PE CEP: 56200-000	PE	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.

¹ Foram indicados endereços de Delegacias, Agências, Centros de Atendimento ao Contribuinte e Postos de Atendimento da RFB na 4ª Região Fiscal, mas os endereços de alocação dos postos deverão ser confirmados com a gestão/fiscalização de contrato, antes do início da execução dos serviços. A distribuição dos postos de Recepcionista no Estado de Alagoas encontra-se nos Apêndices B e D do Termo de Referência. Conforme Nota COGEA nº 05 de 24 de maio de 2023, às fls. 717/720 do processo, a Cogeia, por meio de levantamento da demanda média diária das unidades de atendimento, combinado com a necessidade de acréscimo de 14 postos de recepcionista para compensar a recente vedação da utilização de estagiários no atendimento presencial, conforme documentos de fls. 967/976 do processo, definiu que será necessária a contratação de cerca de 132 (cento e trinta e dois) funcionários terceirizados para toda a 4ª Região Fiscal, assim distribuídos neste processo: 54 em PE, 20 no RN, 35 na PB e 23 em AL.

				Telefone: (87)3874-1148		
5	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	4	Agência da Receita Federal do Brasil em Palmares Logradouro: Rua da conceição, nº 1270, 1º Andar Bairro: Centro Cidade: Palmares Estado: PE CEP: 55540-000 Telefone(s): (81)3661-0353	PE	3 (três) postos assim que disponível para a contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
6	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	5	Agência da Receita Federal do Brasil em Petrolina Avenida Dr Fernando Goes, nº 165 Bairro: Centro Cidade: Petrolina/PE CEP: 56304-020 Telefone: (87)3866-5100	PE	3 (três) postos assim que disponível para contratação e até mais 2 (dois) postos se necessário.
7	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Serra Talhada RUA CEL. CORNÉLIO SOARES, nº 65 Bairro: N SRA PENHA Cidade: SERRA TALHADA/PE CEP: 56903-440 Telefone: (87)3831-1456	PE	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
8	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	4	Agência da Receita Federal do Brasil em Vitória de Santo Antão Logradouro: PRAÇA PADRE FELIX BARRETO, nº 291 Bairro: LIVRAMENTO Cidade: VITORIA DE STO ANTAO Estado: PE CEP: 55602-360 Telefone(s): (81)3523-0166	PE	3 (três) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
9	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	6	Delegacia da Receita Federal do Brasil em Caruaru Rua Frei Caneca, nº 152, Parte do prédio da Estação Shopping Bairro: Nossa Senhora das Dores Cidade: Caruaru/PE CEP: 55012- 330 Telefone: (81)2103-3500 e/ou CAC Caruaru Logradouro: Rua Frei Caneca, nº 152 Bairro: Maurício de Nassau Cidade: Caruaru Estado: PE CEP: 55012-330 Telefone(s): (81)21033566	PE	4 (quatro) postos assim que disponível para contratação e até mais 2 (dois) postos se necessário.
10	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	19	Delegacia da Receita Federal do Brasil em Recife Av. Alfredo Lisboa, 1152 - 4º andar Bairro: Recife Cidade: Recife/PE CEP: 50030-150 Telefone: (81)3797-5585 e/ou CAC Recife - Centro Logradouro: Av. Alfredo Lisboa, nº 1152, Térreo Bairro: Recife Antigo Cidade: Recife Estado: PE CEP: 50030-150 Telefone(s): (81)3797-5204 / (81)3797-5592	PE	10 (dez) postos assim que disponível para contratação e até mais 09 (nove) postos se necessário.
Total de Postos			54			

POSTOS LOCALIZADOS NO RIO GRANDE DO NORTE – CONTRATO RESULTANTE DO GRUPO 3

Ordem	Descrição	Unidade	QTD	Localização dos prestadores de serviço	UF	Previsão de Contratação
1	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Caicó Rua Felipe Guerra, nº 153 Bairro: Centro Cidade: Caicó/RN CEP: 59300-000	RN	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.

				Telefone: (84)3417-1495		
2	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Assu Avenida Senador João Câmara, nº 168 Bairro: Centro Cidade: ASSU/RN CEP: 59650-000 Telefone: (84)8111-0576	RN	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
3	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	4	Agência da Receita Federal do Brasil em Mossoró Rua Alberto Maranhão, nº 1720 Bairro: Centro Cidade: Mossoró/RN CEP: 59600-185 Telefone: (84) 3323-7800	RN	3 (três) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
4	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	10	Delegacia da Receita Federal do Brasil em Natal Esplanada Silva Jardim, 83 Bairro:Ribeira Cidade:Natal/RN CEP:59012-090 Telefone: (84)3220-2200 e/ou CAC Natal Logradouro: Av Engenheiro Roberto Freire, nº 3132, Praia Shopping Bairro: Ponta Negra Cidade: Natal Estado: RN CEP: 59082-972 Telefone(s): (84)3220-2241	RN	7 (sete) postos assim que disponível para contratação e até mais 3 (três) postos se necessário.
Total de Postos			20			

POSTOS LOCALIZADOS NA PARAÍBA – CONTRATO RESULTANTE DO GRUPO 4

Ordem	Descrição	Unidade	QTD	Localização dos prestadores de serviço	UF	Previsão de Contratação
1	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	6	Agência da Receita Federal do Brasil em Campina Grande Avenida Janúncio Ferreira, nº 680 Bairro: Centro Cidade: CAMPINA GRANDE/PB CEP: 58400-158 Telefone: (83)2102-2500	PB	4 (quatro) postos assim que disponível para contratação e até mais 2 (dois) postos se necessário.
2	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Guarabira Av PADRE INÁCIO DE ALMEIDA, nº 618 Bairro: CENTRO Cidade: GUARABIRA/PB CEP: 58200-000 Telefone: (83)3271-1224	PB	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
3	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Patos Rua João Olinto, nº 36 Bairro: Brasília Cidade: PATOS/PB CEP: 58700-380 Telefone: 3421-2281	PB	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
4	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Santa Rita Avenida Virgínio Veloso Borges, nº 252 Bairro: Alto do Eucalipto Cidade: Santa Rita/PB CEP: 58300-270 Telefone: (83)3229-1779	PB	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
5	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	3	Agência da Receita Federal do Brasil em Sousa Rua Eng. Carlos Pires de Sá, nº 11 Bairro: Centro Cidade: SOUSA/PB CEP: 58800-970 Telefone: (83)3521-2091	PB	2 (dois) postos assim que disponível para contratação e mais 1 (um) posto se necessário.
6	Receptionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	15	Delegacia da Receita Federal do Brasil em João Pessoa Av. Epitácio Pessoa, 1705 - 1º andar Bairro: Bairro dos Estados Cidade: João Pessoa/PB	PB	9 (nove) postos assim que disponível para contratação e até mais 6 (seis) se necessário.

				CEP: 58030-900 Telefone: (83)3216-4460/4461/4462 e/ou CAC João Pessoa Logradouro: Avenida Epitácio Pessoa, nº 1705, Térreo Bairro dos Estados Cidade: João Pessoa Estado: PB CEP: 58030-900 Telefone(s): (83)3216-4526		
7	Recepcionistas (CBO 4221-05)	Posto de Trabalho	2	Posto de Atendimento em Cajazeiras Logradouro: AV COMANDANTE VITAL ROLIM, nº 989, CAJAZEIRAS SHOPPING Bairro: Centro Cidade: CAJAZEIRAS Estado: PB CEP 58900-000 Telefone(s): (83)3531-6934	PB	Até 2 (dois) postos se necessário.
Total de Postos			35			

1.3. Classificação Brasileira de Ocupações (CBO/MTE): Recepcionista CBO/MTE 4221-05.

1.4. Atividades:

1.4.1. Recepcionar e prestar serviços de apoio a servidores, colaboradores e visitantes;

1.4.2. Prestar atendimento telefônico e fornecer informações, desde que permitidas, ao público em geral;

1.4.3. Averiguar as necessidades e, então, dirigir ao local e/ou pessoas procuradas;

1.4.4. Agendar serviços;

1.4.5. Observar normas internas de segurança, conferir documentos e idoneidade de visitantes;

1.4.6. Notificar seguranças sobre presenças estranhas;

1.4.7. Organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano;

1.4.8. Assessorar servidores naquilo que for solicitado;

1.4.9. Zelar pela conservação dos equipamentos, mobiliários e instalações;

1.4.10. Guardar sigilo sobre assuntos da repartição;

1.4.11. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço.

1.5. Os deveres e disciplinas exigidos durante a execução dos serviços são os seguintes:

1.5.1. atender o público sempre de maneira cortês;

1.5.2. comunicar ao fiscal do contrato as anormalidades constatadas/ocorridas;

1.5.3. zelar pela limpeza e manutenção das instalações, mobiliários e equipamentos sob a sua responsabilidade;

1.5.4. proibir a utilização do Posto de Trabalho para guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores, de empregados ou de terceiros;

1.5.5. proibir a aglomeração de pessoas junto ao Posto de Trabalho;

1.5.6. proibir todo e qualquer tipo de atividade comercial junto ao Posto de Trabalho;

1.5.7. assumir diariamente o Posto de Trabalho uniformizado e com aparência pessoal adequada;

1.5.8. direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética;

1.5.9. é vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional, acarretar despesas ou responsabilidade administrativa e/ou tributária para a Unidade contratante;

1.5.10. Cumprir rigorosamente os horários de serviço;

1.5.11. Atuar com ética no exercício da função;

1.5.12. Manter sigilo de informações, que por qualquer meio venha a ter acesso, referentes à Administração Pública, servidores, processos ou qualquer outra que pela sua natureza não deva ser divulgada. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração procederá à análise e às ações cabíveis, sem prejuízo das sanções na esfera penal e civil;

1.6. A execução dos serviços deverá ocorrer preferencialmente nas dependências da Contratante, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência, especialmente as referentes ao cumprimento dos requisitos dos cargos especificados, jornada e horários de trabalho, acesso a sistemas informatizados, normas e regras da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB;

1.6.1. Eventualmente serviços poderão ser realizados fora das dependências, considerando a natureza do cargo e as atribuições respectivas;

1.6.2. 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;

1.6.3. Em caso de viagens em que, a critério da Contratante e no interesse da Administração, haja a necessidade de pernoite fora da sede dos locais onde serão executados 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 ou da gestão do contrato.

1.6.3.1. Há uma estimativa anual de 350 (trezentos e cinquenta) diárias a serem distribuídas para um total de 132 (cento e trinta e dois) postos de recepcionista, **perfazendo uma média anual de 2,65 diárias por posto e mensal de 0,22**. Estes quantitativos serão considerados para efeito de estimativa de custo a ser lançado no Submódulo 2.3 (Benefícios Mensais e Diários) da Planilha de Custos e Formação de Preços, mas não significa que serão executados dessa forma. **Registre-se que os postos de recepcionistas localizados no estado de Alagoas estão vinculados ao contrato resultante do Grupo 1.**

1.6.3.2. A demanda de diárias está prevista no item 25 do Apêndice D do Termo de Referência e abaixo reproduzida. Os valores foram estimados em pesquisa de preços (fls. 318/327 do processo).

Descrição	Unidade	Quantidade	Localização dos Prestadores de Serviço	UF	Previsão de Contratação
Diárias - afastamento a partir de 50 km da cidade de prestação habitual do serviço (reduzida em 50% se não houver pernoite) - quantidade anual	Unidades	350	Brasil	Todas	Contratação total assim que disponível.

1.7. Os postos poderão colaborar entre si e prestar auxílio a outras Unidades em tarefas específicas, respeitando os limites de suas atribuições.

1.8. Os empregados deverão cumprir **jornada de trabalho semanal de 44 (quarenta e quatro) horas**, no período de segunda-feira a sexta-feira, conforme horários e jornadas da respectiva Unidade;

1.8.1. Os empregados alocados no **Posto de Atendimento em Cajazeiras/PB** deverão cumprir **jornada de trabalho semanal de 30 (trinta) horas**, no período de segunda-feira a sexta-feira, conforme horários e jornadas da respectiva Unidade, conforme documento à fl. 377 do processo.

1.8.2. 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;

1.8.3. 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;

1.8.4. 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.

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 (feminina/masculina)	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
Paletó	Para homem: Paletó 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.