



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

Nome do solicitante: Jaqueline Pagno Turmina
Cargo / Função: Diretora Administrativa
Setor: Direção Administrativa
E-mail: jpagno@camaracaxias.rs.gov.br

1. DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO

O objeto é a contratação de serviços continuados de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, para a Câmara Municipal de Caxias do Sul.

2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA / NECESSIDADE

A existência de serviços de recepção na Câmara Municipal de Caxias do Sul se faz necessária para garantir o adequado acolhimento, orientação e encaminhamento de servidores, estagiários, prestadores de serviços e, especialmente, do público visitante às áreas administrativas e políticas da Casa.

Esses serviços têm por objetivo a manutenção das condições necessárias para que as atividades institucionais sejam desempenhadas em um ambiente organizado e seguro. A ausência ou a prestação precária desse atendimento acarretaria desorganização no fluxo de pessoas, falhas no controle dos diversos acessos ao prédio, além de prejuízos no recebimento e encaminhamento ágil de correspondências, processos, pacotes e no controle de chaves e de entrada e saída de materiais.

Atualmente, essa demanda contínua é suprida pelo Contrato nº 319/2021. Diante da iminência do término de sua vigência, faz-se indispensável uma nova contratação para evitar a descontinuidade das atividades.

A manutenção ininterrupta dos postos de trabalho, que operam das 7h30min às 19h30min em dias úteis, com eventuais coberturas em horários noturnos e finais de semana, assegura que as rotinas do Legislativo sejam cumpridas de maneira eficaz e sem prejuízos logísticos.

Sob a perspectiva do interesse público, a contratação promove a eficiência administrativa, a segurança institucional e, sobretudo, a qualificação do atendimento direto ao cidadão.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO PRETENDIDA

A solução proposta compreende a contratação de serviços continuados de recepção, com dedicação exclusiva de mão de obra, incluindo o fornecimento de uniformes compostos por terno (calça e/ou saia e casaco) e crachás de identificação.

- **Fundamentação do interesse público:** A contratação alinha-se ao interesse público por promover maior eficiência administrativa e qualificação do atendimento ao cidadão. A manutenção do serviço garante que as atividades do Legislativo



ocorram em um ambiente organizado e seguro, preservando o patrimônio público e facilitando o acesso da população às áreas políticas e administrativas.

- **Resultados pretendidos:**

- Manutenção da organização e da segurança institucional, com o controle adequado e ininterrupto de acesso de pessoas e materiais.
 - Melhoria contínua e padronização do atendimento inicial ao público, proporcionando orientação correta a visitantes e autoridades.
 - Aumento da eficiência administrativa, evitando o deslocamento de servidores efetivos para o cumprimento de atividades materiais acessórias e instrumentais.
 - Garantia da continuidade operacional, mantendo a excelência do modelo já adotado, sem interrupções logísticas com o término do contrato vigente.
- **Justificativa da contratação:** A execução direta por servidores do quadro próprio mostra-se inviável, tratando-se de uma atividade acessória e instrumental à competência legal do órgão. A contratação terceirizada com dedicação exclusiva de mão de obra é a alternativa mais vantajosa, pois permite flexibilidade operacional, especialização da atividade e o suprimento imediato da demanda gerada pelo encerramento iminente do Contrato nº 319/2021.
- **Estimativa preliminar da quantidade:** O serviço será executado em 01 (um) posto de trabalho, operado por 02 (duas) pessoas em cada turno, cobrindo o horário das 7h30min às 19h30min, de segunda a sexta-feira. Para o pleno atendimento das necessidades institucionais, estima-se ainda a demanda de 50 (cinquenta) horas mensais para serviços prestados após as 19h30min (em dias úteis) e 30 (trinta) horas mensais para eventuais atuações em fins de semana e/ou feriados.



Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORÁRIO REGULAR a) Prestação de serviço continuado de recepção, atendimento e controle de acesso, com dedicação exclusiva de mão de obra. b) Dimensionamento de 01 (um) posto de trabalho físico, com operação simultânea por 02 (duas) pessoas em cada turno, cobrindo de forma ininterrupta o horário das 7h00min às 19h00min, de segunda a sexta-feira. c) Alocação de profissionais qualificados possuindo, obrigatoriamente, ensino médio completo, noções de informática e perfil adequado para o trato com o público, pautado na cordialidade e urbanidade. d) Obrigatoriedade de apresentação pessoal padronizada, mediante fornecimento integral de uniformes pela contratada, compostos por terno (calça e/ou saia e casaco), devendo os profissionais apresentar-se com vestimenta adequada, discreta, limpa, em bom estado de conservação e compatível com o ambiente institucional, observando padrões de sobriedade e profissionalismo, além do porte contínuo de crachá de identificação funcional. e) Execução de rol de atribuições que engloba: atendimento presencial e telefônico, orientação e encaminhamento de visitantes, abertura de portas, gestão e disponibilização de chaves, controle de entrada e saída de materiais/bens permanentes, e recebimento de correspondências e encomendas. f) Na hipótese de implantação, alteração ou modernização dos sistemas de controle de acesso da Câmara Municipal, os profissionais alocados para a prestação dos serviços deverão ser devidamente treinados e capacitados para a operação dos equipamentos e sistemas adotados, passando a executar as atividades de cadastramento e credenciamento de usuários, visitantes e prestadores de serviços, bem como de liberação e controle de acesso por meio de catracas eletrônicas, portões eletrônicos, portas com controle de acesso e demais dispositivos ou sistemas destinados ao controle de entrada e saída de pessoas, conforme os procedimentos e orientações estabelecidos pela Câmara Municipal. g) Inclusão, na composição do preço mensal, de todas as despesas pertinentes, tais como salários, décimo terceiro, férias, vale-refeição, vale-transporte, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, tributários e fiscais incidentes.	MÊS	12
2	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORAS ADICIONAIS - DIAS ÚTEIS (PERÍODO NOTURNO) a) Prestação de serviço de recepção e atendimento em horário estendido, realizado sob demanda para cobertura de necessidades operacionais ou eventos legislativos. b) Execução calculada por hora de trabalho, por pessoa alocada, para os serviços prestados após as 19h00min, de segunda a sexta-feira. c) Quantitativo a ser remunerado de forma estritamente proporcional ao tempo efetivamente executado mediante solicitação prévia da fiscalização. d) Manutenção integral do padrão de qualidade exigido para o posto regular, incluindo a mesma qualificação profissional, o uso do uniforme padrão completo, a identificação por crachá e a observância das mesmas atribuições de atendimento e controle predial. e) Inclusão, no valor da hora estipulada, de todos os reflexos e adicionais legais cabíveis (como horas extras e adicional noturno, se incidentes), além de encargos, taxas e insumos proporcionais.	HORAS	600



3	SERVIÇO DE RECEPÇÃO - HORAS ADICIONAIS - FINS DE SEMANA E/OU FERIADOS a) Prestação de serviço de recepção e controle de acesso em dias não úteis, realizado exclusivamente mediante convocação prévia do contratante para apoio institucional. b) Execução calculada por hora de trabalho, por profissional convocado, para prestação de serviços aos sábados, domingos e/ou feriados, em horários a serem definidos conforme a demanda da Câmara Municipal. c) Quantitativo a ser remunerado de forma estritamente proporcional ao tempo efetivamente executado mediante solicitação prévia da fiscalização. d) Obrigatoriedade de cumprimento de todos os requisitos de postura, sigilo e apresentação vigentes nos dias úteis, garantindo a excelência e a segurança predial. e) Inclusão, no valor unitário da hora, dos adicionais legais obrigatórios para o trabalho em dias de repouso remunerado e feriados, em conformidade com a convenção coletiva vigente, além de eventuais custos com deslocamento e alimentação do trabalhador nestes dias.	HORAS	360
---	--	-------	-----

4. NATUREZA DO OBJETO

- ☐ Material de Consumo
- ☐ Equipamento / Material Permanente
- ☒ Serviço Continuoado
- ☐ Serviço Não Continuoado
- ☐ Serviço de Engenharia
- ☐ Obra

5. PRIORIDADE

- ☒ Alta ☐ Média ☐ Baixa

Jaqueline Pagno Turmina
Responsável pela elaboração deste DFD
Setor Diretoria Administrativa