

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 00088.000457/2022-15

2. Descrição da necessidade

A contratação dos serviços de recepção e atendimento ao público justifica-se pela necessidade deste Órgão assegurar a continuidade da prestação destes serviços, tendo em vista que o atual contrato celebrado entre a Presidência da República e a empresa G A Serviços de Apoio Administrativo para Terceiros Ltda-ME, terá sua vigência encerrada em **28 de dezembro de 2022**.

Tal contratação possui relevância baseada na parcela indispensável ao alcance das metas estabelecidas pela Administração de empreender todos os esforços e mecanismos necessários a viabilizar uma prestação de serviços célere e eficaz, objetivando o atendimento personalizado às autoridades, aos visitantes e aos servidores, adotando medidas necessárias ao controle, à orientação e a identificação dessas pessoas que adentram nas dependências dos palácios, anexos e demais dependências integrantes da Presidência da República.

Os itens da contratação serão agrupados em um único grupo, tendo em vista que a unidade de medida utilizada para os serviços é a de postos de trabalho especificados neste Estudo.

O parcelamento da solução torna-se inviável para o serviço em tela. Não é possível que uma empresa preste os serviços de recepção em alguns postos e em outros não. Desse modo, caberá a apenas uma empresa a administração da mão de obra necessários à prestação dos serviços.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Serviços Gerais	Erlandio Leite Paulino

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A natureza do objeto se enquadra na classificação de serviços comuns, nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

A prestação dos serviços não gerará vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre esses que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

A Equipe de Planejamento da Contratação observa que não há, no âmbito da Secretaria de Administração, contratações correlatas e/ou interdependente com o objeto da contratação em referência.

Os serviços serão executados de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT e a legislação trabalhista, de modo que a CONTRATADA distribua seus empregados para melhor atender aos serviços, atentando aos horários de cada dependência e as normas internas da Presidência da República.

A CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional.

A CONTRATADA apresentará, quando solicitado, os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos trabalhistas e previdenciários.

A CONTRATADA não permitirá a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

O controle de assiduidade e pontualidade do pessoal empregado na prestação do serviço competirá à CONTRATADA, a quem cabe também a fiscalização da conduta de seu pessoal e a manutenção da disciplina, bem como a fixação de escalas de serviço mensal, com os nomes e os respectivos horários e afazeres.

A CONTRATADA deverá atender às solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados à prestação dos serviços, além daqueles que apresentarem rendimento insatisfatório ou de baixa qualidade.

Substituir, de imediato, sempre que for exigido pelo gestor do contrato, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou incompatíveis com o exercício das funções.

A CONTRATADA deverá substituir os empregados previstos para atuar nas dependências em caso de doenças, falta ou férias, sem nenhum acréscimo à PR, no prazo máximo de 90 (noventa) minutos.

Os empregados da CONTRATADA deverão:

Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito, procurando atender ao público e servidores da CONTRATANTE com atenção e presteza;

Ser pontual e apresentar-se devidamente identificado por crachá, uniformizado e asseado;

Cumprir as normas de segurança para acesso às dependências da PR;

Comunicar ao fiscal do contrato qualquer irregularidade verificada ou qualquer informação considerada importante;

Observar normas de comportamento profissional;

Cumprir as normas internas do órgão;

Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado, hipótese que deverá ser conduzido por servidor;

Zelar pela preservação do patrimônio da PR sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;

Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;

Não interferir em assuntos para os quais não seja convocado;

Buscar orientação com seu superior, em caso de dificuldades no desempenho das atividades, repassando-lhe o problema;

Conhecer as tarefas a serem executadas, assim como a perfeita utilização dos equipamentos colocados à sua disposição para o serviço;

Realizar os serviços com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;

Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais;

Ocorrendo desaparecimento de equipamento/máquina, material, insumo ou ferramenta, comunicar o fato imediatamente à chefia e /ou superior hierárquico, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito;

Não abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for o fiscal do Contrato;

Abster-se da execução de quaisquer outras atividades alheias ao determinado em contrato, principalmente durante o horário em que estiver prestando os serviços;

Evitar tratar de assuntos particulares ou que não tenham afinidade com o serviço desempenhado, durante o horário de trabalho, a fim de evitar o comprometimento e interrupções desnecessárias em suas atividades;

Adotar os cuidados e precauções indispensáveis ao manuseio dos equipamentos colocados a sua disposição;

Manter-se sempre com postura correta, evitando relaxamento ou demonstrações de fadiga;

Evitar confrontos com outros empregados, servidores, outros prestadores de serviços e visitantes da PR;

Respeitar o preposto designado pela CONTRATADA para acompanhamento dos serviços, encaminhando-lhe todas as questões relativas ao seu vínculo funcional;

Não participar, no âmbito da CONTRATANTE, de grupos de manifestações ou reivindicações, evitando espalhar boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;

Comunicar ao preposto, se possível com antecedência, acerca da necessidade de faltar ao serviço.

Emitir Comunicado de Acidente de Trabalho – CAT, em formulário próprio do INSS, em caso de eventual ocorrência de acidente com seus empregados nas dependências da Presidência da República.

A CONTRATADA deve assumir todas as responsabilidades e tomar medidas necessárias ao atendimento médico de seus empregados em caso de acidente de trabalho, ocorrido nas dependências da PR, por meio da comunicação do(s) seu(s) encarregado(s) com o preposto, que adotará as medidas com a urgência que o caso requer, em nome da empresa.

Atender às normas de segurança e saúde do trabalho, aprovadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, e cumprir todas as medidas de segurança exigidas para a execução dos serviços, conforme legislação em vigor e normas da Administração.

Apresentar, em até 10 (dez) dias do início do contrato ou a cada novo empregado, atestado de antecedentes criminais de todos profissionais disponibilizados para atuar nas instalações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá apresentar as seguintes informações de seus empregados para cadastramento pela Segurança Institucional da Presidência da República, até o dia da assinatura do contrato: nome completo, número da Carteira de Identidade /RG com data de emissão, filiação, CPF, endereço, telefone residenciais e número do celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

Somente será permitida a execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA constantes na relação de autorização da Segurança Institucional da Presidência da República, devidamente uniformizados e portando o crachá.

Após o registro dos empregados da CONTRATADA pela Segurança Institucional da PR, deverão ser encaminhadas ao gestor ou ao fiscal do contrato às cópias de suas carteiras de trabalho comprovando o vínculo empregatício com a CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar, também, lista com nomes e demais qualificações, correspondente a 10% (dez por cento) do contingente disponibilizado, que, depois de aprovada pela Segurança Institucional, constará do quadro reserva para as eventuais substituições por motivos de férias, licenças médicas ou qualquer outro tipo de falta, admitindo-se alteração no referido quadro, desde que submetida para credenciamento em tempo hábil.

A CONTRATADA deverá indicar e manter preposto que não pode acumular ou desempenhar outra função dentro do contrato com poderes para receber e enviar – sempre por escrito – comunicações, notificações, reclamações e outros documentos; reportar-se à Gestão / Fiscalização do Contrato sempre que necessário; debater assuntos administrativos e contratuais; concordar, discordar, assinar e rubricar atas, comunicações e outros documentos; entregar documentos; requerer informações e providências; formular solicitações; registrar e controlar a assiduidade de seus empregados e orientá-los, no que couber; providenciar os livros de ocorrências e mantê-los permanentemente atualizados; requerer internamente à empresa a adoção das providências necessárias para a plena execução contratual e para a correção das falhas detectadas que excederem suas competências.

A PR cederá espaço para ocupação do preposto nas dependências do Palácio do Planalto, competindo à CONTRATADA fornecer internet, computador e impressora, além de materiais de escritório que se fizerem necessários.

Caberá ao preposto ou a outra pessoa indicada pela CONTRATADA encaminhar à fiscalização do contrato todas as notas fiscais ou faturas dos serviços prestados, bem como apresentar todos os documentos solicitados neste Estudo ou pela gestão / fiscalização do contrato, em meio impresso e eletrônico.

Critérios e práticas de sustentabilidade:

A CONTRATADA deve adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados.

São proibidos quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de recepcionistas no quadro da empresa.

A CONTRATADA deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços.

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5. Levantamento de Mercado

A partir do levantamento das soluções de mercado para a contratação do serviço de recepção foi identificado os seguintes grupos de itens de serviços:

Postos de recepcionista geral;

Postos de recepcionista bilíngue.

De acordo com o atual contrato de prestação de serviços da Presidência da República e, conforme observado em contratações similares de outros órgãos ou entidades públicas, conforme demonstrado abaixo, a metodologia de prestação dos serviços mais adequada e oportuna às necessidades da PR, é mediante à adoção de Postos de Serviços, observando-se a jornada de trabalho estabelecida em Convenção Coletiva de Trabalho. Nessa convenção constam definições de produtividade, objetivos e metas, de maneira a estabelecer uma contratação por resultado, pelo indicado de aferição, alinhada com o planejamento da PR. Os serviços deverão obedecer aos horários e postos estabelecidos, podendo a contratante alterá-los a qualquer tempo, de acordo com suas necessidades, na forma da legislação vigente:

Pregão	UASG / Entidade	Metodologia de prestação dos serviços
05/2022	200009-MINISTERIO PUBLICO DO DF E TERRITORIOS	Postos de serviço
07/2022	170075 -SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MF - BA	Postos de serviço
37/2022	070023 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIAS	Postos de serviço
01/2022	158429 - IFES - CAMPUS VENDA NOVA DO IMIGRANTE	Postos de serviço
05/2022	114627 - UNIDADE ESTADUAL DO IBGE E	Postos de serviço
22/2022	158141 - INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO R GRANDE SUL	Postos de serviço
92/2022	10001 - CÂMARA DOS DEPUTADOS	Postos de serviço

6. Descrição da solução como um todo

A descrição da solução como um todo, abrange a prestação de serviços de recepção e atendimento ao público para atender Órgãos da Presidência da República, em Brasília – Distrito Federal.

Os serviços deverão estar em perfeita execução de acordo com as condições estabelecidas e conforme especificações deste instrumento.

Os serviços serão prestados nos seguintes locais da estrutura da Presidência da República, conforme distribuição de postos e profissionais abaixo:

LOCAL	POSTO	ITEM	QUANTIDADE DE POSTOS	QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	Palácio do Planalto	Recepcionista geral	9	9
		Recepcionista bilíngue	1	1
	Anexos - Palácio do Planalto	Recepcionista geral	6	6
	Avenida N2	Recepcionista geral	5	5
		Supervisor	1	1
	TOTAL			22

Os serviços a serem prestados pelas **recepcionistas em geral e recepcionista bilíngue** compreenderão:

Atender e orientar os visitantes, incluindo as autoridades e os servidores, com educação, presteza, urbanidade, fineza e atenção;

Recepcionar os visitantes em língua portuguesa ou estrangeira (inglês ou espanhol), quando for o caso (exclusivo para recepcionista bilíngue);

Recepcionar os visitantes com dificuldades de comunicação em Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS, quando for o caso;

Recepcionar os visitantes que necessitam de atendimento prioritário (deficientes, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesas), observando as Leis n. 10.048, de 08 de novembro de 2000 e nº 13.466, de 12 de junho de 2017;

Receber, conferir documentos pessoais e credenciar ou registrar, no sistema, os visitantes que ingressam e circulam nas dependências da Presidência da República;

Contatar o setor que receberá o visitante para autorização do ingresso no órgão;

Fornecer o crachá, de acordo com a dependência a ser visitada;

Atender e efetuar ligações telefônicas, recebendo, anotando e transmitindo recados;

Distribuir material impresso de divulgação, quando solicitado pelo setor competente;

Oferecer e providenciar cadeira de rodas para o visitante que tiver dificuldade para se locomover, se esse assim o desejar, providenciando o registro do empréstimo;

Direcionar os visitantes quanto à localização da sala, setor/unidade ou localização de eventos ou reuniões específicas;

Comunicar qualquer anormalidade à Segurança Institucional de serviços; e

Realizar outras tarefas inerentes ao cargo sob orientação do supervisor.

Os serviços a serem prestados pelo **Supervisor** compreenderão:

Orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens ao contingente disponibilizado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para atendimento imediato das reclamações e solicitações da fiscalização do contrato;

Realizar o acompanhamento das atividades diárias da equipe de recepcionistas, de modo que sejam cumpridas fielmente todas as obrigações descritas neste Termo de Referência, em seus anexos e contrato, garantindo a satisfação do público usuário do serviço;

Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e instalações dos Órgãos da Presidência da República colocados à disposição dos colaboradores da empresa CONTRATADA para a prestação de serviços;

Fornecer a equipe de recepcionistas instruções para o pleno conhecimento de suas atribuições, deveres e responsabilidades;

Adotar todas as providências ao seu alcance para que o serviço transcorra dentro da normalidade, obedecendo às normas regulamentares e os padrões de conduta;

Promover o controle de frequência, da assiduidade e de pontualidade dos colaboradores, apresentando a fiscalização do contrato mensalmente e sempre que solicitado, o controle de frequências dos profissionais;

Apresentar todos os relatórios solicitados pela equipe de fiscalização do contrato no prazo conferido, que são de sua competência;

Desenvolver procedimento de atendimento pessoal e telefônico e aplicar treinamentos aos colaboradores;

Relatar à fiscalização do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

Elaborar escalas de férias e apresentar os dados dos colaboradores substitutos para credenciamento junto a Segurança Institucional;

Registrar em livro de ocorrência os principais fatos do dia e ocorrências, acompanhando-as em suas resoluções, se houver; e;

Realizar outras tarefas inerentes ao cargo.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Os quantitativos necessários para suprir as necessidades da futura contratação foram obtidos por meio do histórico de contratações anteriores, a saber:

Histórico da Contratação – Serviço de Recepção		
Processo	Contrato	Funcionários
00088.000277/2014-23	168/2014	23
00088.002063/2017-34	53/2017	27
00088.002063/2017-34	53/2017 (supressão em 2019) (atual)	22

Os serviços e as quantidades de postos que deverão ser fornecidos estão discriminados no quadro abaixo:

LOCAL	POSTO	ITEM	QUANTIDADE DE POSTOS	QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS
	Palácio do Planalto	Recepcionista geral	9	9
		Recepcionista bilíngue	1	1

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	Anexos - Palácio do Planalto	Recepcionista geral	6	6
	Avenida N2	Recepcionista geral	5	5
		Supervisor	1	1
TOTAL			22	22

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.478.952,80

O preço total da contratação está estimado em **R\$ 1.478.952,80** (um milhão, quatrocentos e setenta e oito mil novecentos e cinquenta e dois reais e oitenta centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Após a realização dos estudos necessários, verificou-se o descabimento da divisão da solução, conforme segue demonstrado:

Justificativa da inviabilidade técnica da divisão da solução se dá devido aos serviços apresentarem características semelhantes, além da inviabilidade econômica da divisão da solução, uma vez que é mais vantajoso a empresa oferecer os serviços conjuntamente, pois os custos poderão ser rateados para os cargos a serem contratados. Desse modo, o parcelamento do objeto em itens distintos ou lotes pode acarretar vários contratos, o que aumenta os custos administrativos e prejudica a gestão centralizada dos serviços de recepção.

Perda de escala com a divisão da solução ocasiona o encarecimento da prestação de serviços tornando a aquisição ineficiente e desvantajosa.

Além disso, é comum encontrar no mercado os serviços de recepção em única contratação, o que demonstra não afetar a competitividade do certame.

Não se verifica a viabilidade de parcelamento da solução, em razão da indivisibilidade do objeto. Ainda, o conjunto da solução na forma definida neste Estudo não prejudica a ampla participação de licitantes e nem proporciona a perda de economia de escala, de forma que o objeto poderá ser atendido absolutamente por um mesmo fornecedor do ramo.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não há.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A presente contratação está alinhada com a missão da Secretaria-Geral de "Assistir ao Presidente da República na condução estratégica de governo e prover o suporte para o alcance dos objetivos institucionais da Presidência da República " (Mapa Estratégico - Secretaria-Geral 2020/2023).

A demanda consta do PAC 2022, da seguinte forma:

Nº Item	Tipo de Item	Subitem	Código do item	Descrição	Quantidade estimada	Despesa informada é somente para vincular aos aspectos/necessidades orçamentárias	Valor unitário estimado (R\$)	Valor total estimado (R\$)	Valor orçamentário estimado para o exercício (R\$)	Participação de recursos externos	Ação orçamentária	Grupo de Despesa	Renovação de contrato	Dependência de outro item	Item Vinculado	Grau de prioridade	Data desejada	Situação do item
1	Materiais e Serviços	CONTINUADO	8729	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PORTARIA RECEPÇÃO	1	Não	1.347.330,76	1.347.330,76	1.347.330,76	Não	-	Custeio	NÃO	NÃO	Não Possui	Alta	28/12/2022	Incluído no PAC (setor-05)

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Espera-se que a contratação promova a continuidade da prestação dos serviços de recepção e atendimento ao público, cuja relevância está baseada na indispensabilidade do atendimento personalizado às autoridades, aos visitantes e aos servidores, empregando medidas necessárias ao controle, à orientação e a identificação dessas pessoas que adentram nas dependências dos palácios, anexos e demais dependências integrantes da Presidência da República.

Será adotado, durante toda vigência do contrato, “Instrumento de Medição de Resultados - IMR” ou instrumento equivalente, contemplando os indicadores e metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização, visando à qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação do pagamento.

O instrumento de avaliação adotado deverá constar no Termo de Referência.

13. Providências a serem Adotadas

Não há.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há previsão de impactos ambientais.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando os valores apresentados, a necessidade e a natureza dessa contratação, considera-se a contratação vantajosa para a Administração.

16. Responsáveis

CÉLIA CHALEGRA CASSIANO

Assistente Técnico

ERLANDIO LEITE PAULINO

Coordenador

JOHN CARLOS BENICIO GOMES

Chefe de Divisão