

# Estudo Técnico Preliminar 30/2022

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 15414.629361/2022-61

## 2. Descrição da necessidade

**2.1.** A contratação delineada no âmbito do presente Estudo Técnico Preliminar - ETP surgiu após a transição da responsabilidade pela Central de atendimento da extinta COATE - Coordenação de Atendimento ao Público para a OUVIDORIA, que trouxe a atividade para a nova e pequena Unidade enquanto naquela existia uma equipe maior de apoio no processo.

**2.2.** Atualmente a SUSEP possui contrato com vigência até 10/03/2023, firmado com a empresa **RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA**, para a prestação de serviços contínuos de Teleatendimento Receptivo (*call center*), o qual será prorrogado até que a presente licitação seja concluída, a fim de garantir a continuidade dos serviços, por motivo de conveniência e oportunidade para a Administração.

**2.3.** Considerando a diversidade e complexidade dos temas tratados no âmbito do atendimento prestado pela Autarquia, após extinção da Coordenação de Atendimento ao Público – COATE, observou-se a necessidade de contratar um posto Supervisor para atuar como ponto focal para disseminação do conhecimento e controles de gestão, trazendo informações precisas sobre os atendimentos, com o devido conhecimento técnico.

**2.4.** Registramos que, após reavaliação realizada pela Seção de Planejamento - SEPLA, restou definido que seria mais vantajoso para a Administração a elaboração de um só contrato que englobasse o serviço de Teleatendimento Receptivo com Supervisão, em vez de licitar separadamente somente para contratação de 1 (um) posto de Supervisor (a). Tal tomada de decisão se deu em respeito aos Princípios da Economia e Eficiência.

**2.5.** Salientamos que a prestação de esclarecimentos e orientações exige compreensão, mesmo que elementar, do funcionamento do mercado, de seus produtos e da regulação setorial, para que se possa atender satisfatoriamente às demandas apresentadas. Há questionamentos, por exemplo, sobre regulação e liquidação de sinistros, intermediação e contratação de produtos e serviços, atuação de entidades não autorizadas etc. Para o adequado atendimento, é preciso haver o entendimento dos fatos narrados pelos usuários e sua interpretação em conformidade com o rol de conhecimentos necessários.

**2.6.** Nesta seara, o Supervisor irá intermediar a comunicação entre servidores e teleatendentes, permitindo que haja uma alimentação permanente de informações e orientações, num processo contínuo de capacitação para a função, ao mesmo tempo em que se satisfaz o anseio dos usuários por receber, prontamente, informações, esclarecimentos e instruções.

**2.7.** Ressalta-se que os serviços de Teleatendimento Receptivo (*call center*) são fundamentais para o adequado relacionamento da Autarquia com o público, particularmente com os consumidores dos mercados supervisionados. Registra-se que é realizado, em média, cinco mil atendimentos mensais, conforme relatório anexo.

**2.8.** A contratação de serviços contínuos de **Teleatendimento Receptivo Supervisionado**, mediante terceirização, se faz necessária em virtude da SUSEP não possuir em seu quadro funcional a ocupação mencionada, conforme as disposições contidas na Lei nº 9.632, publicada no DOU de 08/05/98, que trata da extinção de Cargos da Administração Pública Federal.

**2.9.** Ainda quanto à extinção de cargos, o § 1º do art. 7º da IN nº 05 da Seges MPDG de 26/09/2017, dispõe acerca da contratação e a execução indireta dos serviços terceirizados, cujas categorias profissionais não mais ingressarão na Administração Pública Federal, da seguinte forma:

"Art. 7º Nos termos da legislação, serão objeto de execução indireta as atividades previstas em Decreto que regulamenta a matéria.

§ 1º A Administração poderá contratar, mediante terceirização, as atividades dos cargos extintos ou em extinção, tais como os elencados na Lei nº 9.632, de 7 de maio de 1998.

§ 2º **As funções elencadas nas contratações de prestação de serviços deverão observar a nomenclatura estabelecida na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), do Ministério do Trabalho, ou outra que vier a substituí-la.** (grifos nossos)

**2.10.** Ressalte-se, por oportuno, que a principal missão das atividades meio e apoio operacional é garantir a instrumentalização integral das atividades finalísticas (atividades atreladas às funções de Estado), de maneira contínua, eficiente, segura e confiável.

**2.11.** Nesse viés, concluímos que a terceirização do referido serviço é o meio mais adequado para o atingimento das finalidades da SUSEP, porquanto se busca desta forma o atendimento dos princípios da economicidade e eficiência, bem como um elevado padrão na satisfação do interesse público.

**2.12.** Importante registrar que a contratação está enquadrada no item 10, dos objetivos listados no Planejamento Estratégico da SUSEP 2020-2023, e visa fortalecer e colaborar com o alcance dos resultados institucionais, fomentando a cultura de planejamento na Autarquia.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria	ALINE VIEIRA VELOZO

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

**4.1.** A contratação pretendida é a prestação de serviços contínuos de **Teleatendimento Receptivo, com fornecimento de 7 (sete) postos de teleatendentes e 1 (um) de posto de Supervisor**, em dedicação exclusiva, a serem executados nas dependências da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, situada na Av. Presidente Vargas nº 730 Rio de Janeiro – RJ, conforme enquadramento da categoria profissional informada abaixo:

Item	Categoria Profissional	CBO (Classificação Brasileira de Ocupações)
1	Operador de Teleatendimento	4223-15
2	Supervisor	4201-35

**4.2.** A contratação possui natureza continuada, pois tem caráter essencial e sua interrupção pode comprometer o desenvolvimento das atividades da Administração.

**4.3.** A contratação terá vigência inicial de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período respeitando-se o limite máximo de 60 (sessenta) meses estabelecido pelo art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

**4.4.** Não identificamos, na presente contratação, a necessidade da CONTRATADA promover a transição contratual com transferência de conhecimento e técnicas empregadas.

**4.5.** A CONTRATADA deverá autorizar a criação da **Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação**, aberta para o provisionamento, ao longo da execução contratual, dos valores para o pagamento de férias, adicional de férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias (multas do FGTS) dos trabalhadores da CONTRATADA, que serão depositados pela CONTRATANTE, em nome do prestador dos serviços, os quais somente serão liberados quando da sua ocorrência, **nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017.**

**4.6.** Ressalta-se que as licitantes poderão inserir na proposta os recursos atinentes à cobrança de tarifa bancária para operacionalização da Conta-Depósito Vinculada bloqueada no valor de R\$ 126,00 (cento e vinte e seis reais) por evento ativo, referente à manutenção, cobrado mensalmente no dia 05. Caso não sejam previstos, os recursos relativos a essas despesas serão debitados dos valores depositados, quando da movimentação.

**4.7.** A CONTRATADA prestará garantia de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

**4.8.** A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da contratação ou com o item pertinente, por período não inferior a 3 (três) anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado:

- Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a habilidade da licitante na gestão de mão de obra em serviços terceirizados, de **8 (oito) postos** pelo prazo mínimo de 3 (três) anos de execução, conforme prevê na alínea c.1 do item 10.6 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- O (s) atestado (s) deverá (ão) referir-se à serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 2017.
- Para a comprovação do número mínimo de postos exigido, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do item 10.7 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5 /2017.
- Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES /MPDG nº 5/2017.
- Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- O atestado apresentado para um item não poderá ser utilizado para os demais, exceto o quantitativo excedente.

**4.9.** A CONTRATADA deverá, no que for cabível, durante a prestação dos serviços, adotar os critérios e práticas de sustentabilidade descritos abaixo:

- Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes e substituição por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- Instruir seus empregados a adotar boas práticas de sustentabilidade com o fim de evitar/minimizar a emissão de agentes poluentes e desperdícios mediante a redução de consumo de energia elétrica, água e resíduos sólidos.

**4.10.** A presente contratação adotará como regime de execução Empreitada por Preço Global

**4.11.** O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

**4.12.** Demais requisitos necessários estarão descritos detalhadamente no Termo de Referência.

## 5. Levantamento de Mercado

**5.1.** Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, usando a ferramenta BANCO DE PREÇOS, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da Administração.

**5.2.** Para a contratação de serviços de **Teleatendimento Receptivo Supervisionado**, tanto as empresas como os tomadores de serviços, e em especial os órgão públicos, efetivam a contratação de forma semelhante à que se pretende adotar, cumprindo as respectivas exigências legais, normativas e editalícias.

**5.3.** Tendo em vista as disposições contidas nos arts. 8º e 9º, inciso IV, da IN MPDG/SEGES Nº 5/17, ressaltamos que poderá ser admitida a contratação do serviço em tela (execução indireta) desde que haja, no contrato de prestação de serviços e para cada função específica, a descrição das tarefas principais e essenciais a serem executadas, o que deverá ser providenciado em momento oportuno no curso do presente processo, e que não sejam atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade.

**5.4.** Ressalta-se que, dada a diversidade e complexidade dos temas tratados no âmbito dos atendimentos, haverá necessidade constante de suporte dos servidores lotados nesta Autarquia, motivo pelo qual considera-se que a prestação do serviço nas dependências da Susep é um fator que visa garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos.

**5.5.** Sendo assim, a solução que atende aos interesses e necessidades da Administração é a contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços contínuos de **Teleatendimento Receptivo, com fornecimento de 7 (sete) postos de teleatendentes e 1 (um) de posto de Supervisor**, em dedicação exclusiva, a serem executados nas dependências da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, situada na Av. Presidente Vargas nº 730.

## 6. Descrição da solução como um todo

**6.1.** Os serviços de **Teleatendimento Receptivo, com fornecimento de 7 (sete) postos de teleatendentes e 1 (um) posto de Supervisor**, enquadram-se na classificação de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002; do Decreto nº 3.555, de 2000; e do Decreto 5.450, de 2005.

**6.2.** Os serviços a serem contratados estão em consonância com o disposto no Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

**6.3.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**6.4.** Os serviços serão prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com fornecimento de mão de obra adequado, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, pelas normas e pela legislação.

**6.5.** Para que a SUSEP tenha suas necessidades atendidas a empresa CONTRATADA deverá:

**6.5.1.** Alocar nos postos de serviço, empregados maiores de 18 (dezoito) anos;

**6.5.2.** Manter seus empregados, durante a realização dos serviços, devidamente uniformizados e portando crachás, visando sua imediata identificação, bem como em perfeitas condições de apresentação e asseio;

**6.5.3.** Substituir imediatamente todo e qualquer empregado cujo desempenho seja avaliado como insuficiente, ou cuja conduta venha a ser julgada inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhes foram atribuídas ou em desacordo com as normas disciplinares, mediante comunicação escrita da fiscalização da SUSEP;

**6.5.4.** Fornecer **carta de indicação do preposto**, assinada pelo representante legal da empresa, conforme modelo **Anexo ao Termo de Referência**, no início da prestação do serviço, informando os seguintes dados: **nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato**, para que sejam realizados os procedimentos de registro do prestador de serviços no novo Sistema Comprasnet Contrato.

**a)** Na designação do preposto é **vedada a indicação dos próprios funcionários**, responsáveis pela prestação dos serviços junto à SUSEP, para o desempenho de tal função.

**b)** Sempre que houver, por qualquer motivo, mudança de preposto, a CONTRATADA fica obrigada a informar à CONTRATANTE, observadas as mesmas formalidades exigidas quando da primeira apresentação do preposto.

**c)** O preposto será responsável pela orientação, coordenação e acompanhamento dos serviços contratados, bem como pela resolução de quaisquer questões relativas ao contrato - **o qual deverá comparecer às dependências da SUSEP sempre que solicitado**, a fim de se inteirar das dificuldades encontradas no cumprimento do contrato, objetivando a perfeita execução dos serviços;

**d)** O preposto deverá ser instruído pela CONTRATADA quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE, do Fiscal do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e, devendo ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

**e)** O preposto é de responsabilidade da CONTRATADA, a sua função é a de intermediação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Suas tarefas deverão ser executadas com eficiência, em tempo hábil, sendo de responsabilidade da CONTRATADA sua localização.

**f)** **Os salários e demais benefícios do preposto são de responsabilidade, e por conta, da CONTRATADA.** Os custos do preposto não fazem parte do planejamento de mão de obra e podem ser lançados na rubrica Despesas Administrativas.

**6.5.4.1.** São atribuições do preposto, dentre outras:

**a)** Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;

**b)** Acompanhar e fiscalizar os trabalhos realizados pela CONTRATADA;

**c)** Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da CONTRATADA;

- e)** Encaminhar à Fiscalização do Contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados;
- f)** Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado;
- g)** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo perante a SUSEP por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.
- h)** Gerenciar, junto com a fiscalização do contrato, as solicitações de substituição;
- i)** Indicar, até um dia antes da substituição - exceto no caso em que não há previsibilidade da ausência - por e-mail ou carta, o funcionário que realizará a cobertura, informando o nome completo, CPF, identidade, período de cobertura e o posto a ser coberto.
- j)** Lotar funcionários nas mesmas funções dos ocupantes dos postos e com os mesmos requisitos técnicos para cobrir eventuais faltas, licenças, férias e outros.
- l)** Glosar, obrigatoriamente, o valor referente ao dia em que não houve prestação de serviço do posto na fatura mensal, caso, por motivos de força maior, não haja substituição.

**6.5.5.** Disponibilizar substituições para os funcionários que não comparecerem aos postos de serviços, tendo que:

- Orientar o Supervisor a gerenciar, junto com a fiscalização do contrato, as solicitações de substituição;
- Informar, até um dia antes da substituição - exceto no caso em que não há previsibilidade da ausência - por e-mail ou carta, quem será o funcionário que realizará a cobertura, identificando o nome completo, CPF, identidade, os dias de cobertura e o posto a ser coberto;
- Lotar funcionários nas mesmas funções dos ocupantes dos postos e com os mesmos requisitos técnicos para cobrir eventuais faltas, licenças, férias e outros; e
- Glosar, obrigatoriamente, o valor referente ao dia em que não houve prestação de serviço do posto na fatura mensal, caso, por motivos de força maior, não haja substituição.

**6.6.** Os profissionais contratados para exercer as atividades de OPERADOR DE TELEATENDIMENTO deverão possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Ensino médio completo;
- Experiência mínima de 6 (seis) meses;
- Conhecimento técnico em Microinformática, Windows, Word; Excel e digitação;
- Técnicas de atendimento ao público em geral e habilidades de comunicação;
- Controle de voz (projeção, atitude passiva e modulação de voz);
- Articulação (clareza, dicção);
- Etiqueta (educação e gentileza);
- Equilíbrio emocional;
- Postura ética.

**6.7.** São atribuições do cargo de OPERADOR DE TELEATENDIMENTO (CBO 4223-15):

- a)** Realizar o atendimento telefônico obedecendo aos procedimentos padronizados e elaborando respostas, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- b)** Registrar os dados das chamadas no sistema próprio;
- c)** Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da Susep;
- d)** Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- e)** Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;

- f)** Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- g)** Adaptar-se às normas e regulamentos do atendimento;
- h)** Executar outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento.

**6.8.** O profissional contratado para exercer as atividades de SUPERVISOR deverá possuir, no mínimo, as seguintes qualificações, habilidades e conhecimentos:

- Ensino superior completo;
- 3 (três) anos de experiência em funções administrativas;
- Conhecimento técnico em Microinformática, Windows, Word; Excel e digitação;
- Fluência e facilidade de comunicação;
- Aptidão para atendimento ao público;
- Organização e postura;
- Habilidades gerenciais;
- Capacitação para o desenvolvimento das atividades propostas.

**6.9.** São atribuições do cargo de SUPERVISOR (CBO 4201-35):

- a)** Coordenar e fiscalizar as atividades dos operadores, apoiando no atendimento ao público, particularmente com os consumidores dos mercados supervisionados, zelando pela qualidade dos serviços;
- b)** Atender as chamadas cujas demandas não possam ser solucionadas no primeiro nível realizado pela equipe de operadores, prestando encaminhamentos e orientações necessárias;
- c)** Observar a formalidade, impessoalidade, cordialidade, presteza, atenção e entusiasmo necessários para excelência no atendimento;
- d)** Garantir, na prestação dos serviços de sua equipe, o atendimento às normas repassadas pela Contratante;
- e)** Prestar suporte aos colaboradores na resolução de suas demandas funcionais;
- f)** Inspecionar as atividades dos operadores, orientando-os para o correto cumprimento de suas atribuições, deveres e responsabilidades;
- g)** Conhecer as atividades/atribuições dos operadores;
- h)** Monitorar e controlar as paradas obrigatórias para descanso dos operadores, de acordo com a legislação vigente;
- i)** Comunicar ao gestor do contrato, com a prontidão necessária, eventuais problemas ocorridos na infraestrutura da Contratante, com vistas à promoção imediata ou mais breve reparação;
- j)** Estar à disposição dos operadores, sempre que necessário, com o objetivo de resolver problemas relativos ao trabalho;
- k)** Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, subsidiando a composição de relatórios relacionados a prestação dos serviços;
- l)** Acompanhar e monitorar as informações obtidas através da Central de atendimento, para compor os relatórios de atendimento de mercado - que compõem os relatórios de Ouvidoria, procedendo feedback diário direto ao Ouvidor Chefe.
- m)** Coordenar as tarefas da equipe, solicitando informações ao gestor do contrato, se necessário;
- n)** Realizar outras atividades administrativas auxiliares, quando solicitado pela CONTRATANTE.

**6.10.** A CONTRATADA e seus empregados poderão instituir trabalho no regime de home office (trabalho em domicílio), se conveniente para a CONTRATANTE, nos termos do artigo 75-A e seguintes, da CLT, pois se trata de uma realidade comum na era contemporânea do Direito do Trabalho.

**6.11.** A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Quantidade de postos</b>	<b>Horário</b>	<b>Carga horária semanal</b>	<b>CCT utilizada na pesquisa</b>
Operador de Teleatendimento	4	9h as 15:20	30 horas	SINTTEL /SEAC, registro no MTE RJ001211 /2022,
Operador de Teleatendimento	3	10:40 as 17h	30 horas	
Supervisor	1	8:30 as 17:30	40 horas	

**6.12.** Os serviços serão executados nas dependências da sede da Susep, na cidade do Rio de Janeiro, de segunda à sexta-feira, conforme escala determinada acima.

**6.13.** A CONTRATADA deverá adotar o sistema de controle biométrico, a ser instalado no ambiente da SUSEP, com o objetivo de aferir a frequência dos colaboradores, cujo equipamento deve estar devidamente homologado pelo MTE (Ministério do Trabalho e Emprego), conforme disposto na Portaria nº 1510, de 21 de agosto de 2009

**6.13.1.** O ponto eletrônico deverá ser instalado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após a **solicitação formal da Fiscalização do Contrato.**

**6.13.2.** Será necessário o fornecimento de 1 (um) equipamento, a ser instalado nas dependências da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, situada na Av. Presidente Vargas nº 730.

**6.13.3.** O custo do equipamento será amortizado no primeiro ano da contratação, sendo retirado da planilha de custos e formação de preços, quando da primeira prorrogação contratual. Caso não haja a citada amortização, a Contratada deverá promover a sua substituição.

**6.14.** Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

**6.14.1.** 01 (um) headset monoauricular reversível, com conector RJ9, para cada prestador de serviço;

**6.14.2.** 01 (um) apoio para pés, para cada prestador de serviço.

**6.15.** Os equipamentos acima relacionados deverão estar de acordo com o anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR 17), aprovada pela Portaria SIT n.º 09/2007, com alterações/atualizações dadas pela Portaria MTP n.º 423, de 07 de outubro de 2021.

**6.16.** A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados uniformes 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, confeccionado com tecido e material de qualidade.

**6.17.** A fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no Art. 3º, §1º da Lei n. 10.192/2001, informa-se que foi utilizada a convenção coletiva de trabalho 2022 /2023 da SINTTEL/SEAC, registro no MTE RJ001211/2022, no cálculo do valor estimado pela Administração.

**6.18.** O(s) sindicato(s) indicado(s) nos itens acima não são de utilização obrigatória pelos licitantes (Acórdão TCU nº 369/2012), mas sempre se exigirá o cumprimento das convenções coletivas adotadas por cada licitante/contratante.

**6.19.** As empresas que participarem da licitação deverão apresentar suas ofertas de preço para execução do objeto licitado, conforme Planilha de Custos e Formação de Preços, em arquivo Excel, anexa ao Termo de Referência, observando as orientações constantes no arquivo "Orientações p/ preenchimento da Planilha de Custos" (anexo ao Termo de Referência), fazendo constar as memórias de cálculo detalhadas, discriminando a metodologia e fórmulas adotadas para a obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes de composição de custos e formação de preços dos postos de serviço, a fim de facilitar a análise por parte da área técnica da CONTRATANTE.

**6.20.** Demais requisitos necessários estarão descritos detalhadamente no Termo de Referência.



## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. Esta contratação prevê o fornecimento de 8 postos de trabalho, sendo 7 Operadores de Teleatendimento e 1 Supervisor.

7.2. Para estimar o quantitativo da aquisição pretendida, foram consideradas as circunstâncias verificadas no atual contrato e os apontamentos expendidos no item 2 do presente Estudo Técnico Preliminar - ETP.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

8.1. O valor global estimado para a presente contratação é de **R\$ 542.366,24 (quinhentos e quarenta e dois mil, trezentos e sessenta e seis reais e vinte e quatro centavos)**, conforme pesquisa de mercado realizada em contratações similares, feitas pela Administração Pública, em consonância com o inciso II, da IN 65/2021, acrescido da média dos valores dos insumos (uniforme e equipamento), obtidos através de pesquisa realizada no BANCO DE PREÇOS.

8.1.1. Cumpre esclarecer que, quanto à sistemática utilizada para o atingimento do valor de referência, foi elaborada uma "Planilha de Equalização de Valores", de forma que o piso salarial e vale alimentação correspondessem àqueles praticados na CCT SINTTEL/SEAC 2022/2023, registro no MTE RJ001211/2022, com abrangência territorial no Rio de Janeiro - RJ, em observância ao índice de atualização de preços correspondente. Os encargos e tributos são àqueles constantes na IN 05/2017 e legislações vigentes, conforme discriminado no Anexo ao Termo de Referência "Orientações p/ preenchimento da Planilha de Custos".

8.2. O(s) sindicato(s) indicado(s) nos itens acima não são de utilização obrigatória pelos licitantes (Acórdão TCU nº 369/2012), mas sempre se exigirá o cumprimento das convenções coletivas adotadas por cada licitante/contratante.

8.3. As empresas que participarem da licitação deverão apresentar suas ofertas de preço para execução do objeto licitado, conforme Planilha de Custos e Formação de Preços, em arquivo Excel, considerando o piso salarial e benefícios estipulados em acordo ou convenção coletiva informada e encaminhada pela licitante, observando as orientações constantes no anexo ao Termo de Referência, fazendo constar as memórias de cálculo detalhadas, discriminando a metodologia e fórmulas adotadas para a obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes de composição de custos e formação de preços dos postos de serviço, a fim de facilitar a análise por parte da área técnica da CONTRATANTE.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. Entendemos que o objeto da licitação **é indivisível** e que o seu parcelamento pode gerar a oferta de soluções por empresas distintas, o que poderia acarretar em dificuldades para a fiscalização do contrato e, conseqüentemente, majorar os riscos para a Administração. **Portanto, concluímos que o parcelamento não é econômico ou tecnicamente viável.**

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

**10.1.** Não há necessidade de contratações correlatas e/ou independentes para a execução da prestação dos serviços de **Supervisor para a central de Teleatendimento Receptivo (call center)** nas instalações da sede da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

**11.1.** A contratação prevista, uma vez autorizada, deverá possuir adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual e compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias.

## 12. Resultados Pretendidos

**12.1.** Pretende-se manter o mesmo padrão de atendimento atualmente prestado. Importante destacar, que a Administração Pública busca, cada vez mais, suprir as suas necessidades por intermédio da contratação de serviços para a realização de determinadas atividades que destoam dos objetivos principais de suas ações. Assim, ao invés de aumentar a sua estrutura, busca-se outras formas para o atingimento dos seus objetivos, no sentido de não prejudicar o desempenho na área em que se propôs a atuar. Desta forma, transfere-se para terceiros a realização de determinados serviços que não fazem parte de sua linha principal de atuação, possibilitando com isto focar suas atividades para o cumprimento de seus objetivos institucionais, em respeito, dentre outros, ao princípio da eficiência, previsto constitucionalmente. Objetiva-se, portanto, a contratação de empresas legalmente constituídas, destinadas à realização desses serviços específicos, cuja interrupção pode comprometer o andamento da máquina administrativa da SUSEP.

**12.2.** Busca-se benefícios diretos e indiretos almejados com a contratação, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

## 13. Providências a serem Adotadas

**13.1.** Não há necessidade de se adotar tais providências, visto que a infraestrutura utilizada na execução do contrato atual será mantida na sua integralidade.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

**14.1.** Não há impactos ambientais significativos.

## 15. Declaração de Viabilidade

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

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

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

## **16. Responsáveis**

ALINE VIEIRA VELOZO

Ouvidora

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Central de atendimento.docx (21.7 KB)