



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

ESTUDO TÉCNICO PRELIMAR - ETP

NÚMERO: 01/2024 – KRM

DATA: 20/06/2024

ORIGEM/ÁREA REQUISITANTE: 7ªGRA/USA

PROCESSO nº 59570.000556/2024-60

1. Informações Básicas:

1.1. Trata-se de Estudo Técnico Preliminar que visa embasar a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados dos serviços de recepção (repcionista), com fornecimento de dois recepcionistas uniformizados (as), a serem executados nas dependências da 7ª Superintendência Regional da Codevasf em Teresina-PI.

2. Descrição da necessidade:

2.1. Objetivando o atendimento da necessidade de contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de recepcionistas, para atender às necessidades da sede 7ª Superintendência Regional da Codevasf, localizada em Teresina-PI, elaboramos este Estudo Técnico Preliminar.

2.2. Trata-se de serviço comum, com dedicação exclusiva de mão de obra, prestados de forma contínua que visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do órgão, de modo que sua interrupção pode comprometer o cumprimento da missão institucional.

2.3. A contratação é necessária tendo em vista o término do contrato nº 7.076.00/2019, cujo objeto é contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, dos serviços de recepção (repcionista), com fornecimento de dois recepcionistas uniformizados (as), a serem executados nas dependências da 7ª Superintendência Regional da Codevasf em Teresina-PI.

2.4. A Administração Pública Federal vem pautando a aplicação de seus recursos na busca de obter o melhor resultado com o menor dispêndio. Nessa esteira, a edição do Decreto nº 9.507/2018 possibilitou às unidades administrativas a contratação de forma indireta de diversas atividades, dentre as quais situa-se a que é objeto deste Estudo Preliminar.

2.5. Não haverá, durante a execução contratual, empregados da Contratada em situação de subordinação em relação à Administração, em razão de que todas as atividades estarão expressa e claramente descritas no Termo de Referência e no Edital, além da atuação inerente do preposto da Contratada; e não haverá exigência de pessoalidade em relação à Administração, ou seja, a Contratada tanto terá ampla liberdade de indicar os seus empregados

FOR-004



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

que atuarão na prestação dos serviços, como poderá substituir os empregados conforme sua conveniência.

2.6. Quanto à vigência contratual, o prazo inicial de vigência do contrato será de 12 meses, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, na forma do artigo nº71 da Lei nº 13.303/2021.

2.7. Os 12 (doze) meses iniciais da contratação serão para analisar se a empresa está prestando o serviço adequadamente, sem problemas que possam comprometer a contratação. Caso a contratada corresponda às expectativas da contratação, propomos que as prorrogações sejam realizadas em períodos de até 24 meses, pois isso permitiria o melhor aproveitamento da mão de obra dos servidores no Órgão.

2.8. Por fim, concluímos que a contratação é necessária, uma vez que é indispensável para execução das atividades-meio, que possuem como missão garantir a operacionalização integral das atividades finalísticas (atividades atreladas às funções de Estado) de forma contínua, eficiente, flexível, segura e confiável, e encontra albergue no princípio da legalidade, da economicidade, da eficiência e atende ao fim último da racionalização.

3. Área Requisitante

Área requisitante	Responsável
7ªGRA/USA	Jailson Klebertt de Macedo Lira

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. O Termo de Referência e o edital, conforme o caso, disporão mais detalhadamente sobre os requisitos da contratação, devendo observar no mínimo as disposições dos seguintes requisitos:

4.2. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS: Considerando que se trata de contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra e a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU, não será permitida a participação de sociedades cooperativas na licitação.

4.3. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS: Não será permitida a participação de Consórcio, por tratar-se de objeto comum, simples e de pequena monta.

4.4. APRESENTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL: Tratando-se de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, é obrigatória a exigência de garantia de execução do contrato, nos termos do art. 8º, inciso VI, do Decreto nº 9.507/2018, e do item 3 do Anexo VII-F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, conforme regras dispostas no Termo de Referência.

4.5. DURAÇÃO INICIAL DO CONTRATO: O presente serviço será prestado de forma contínua com um prazo de vigência inicial de 12 (doze) meses, prorrogável por até 05 (cinco) anos, na forma do artigo 71 da Lei nº 13.303/2016. Ressaltamos que o início da vigência contratual será a data de assinatura do contrato, e o início do prazo de execução dos serviços será a data de emissão da ordem de serviço.



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

4.6. O objeto do certame é a contratação de postos de serviço com a finalidade de prestar serviços de recepcionistas a 7ª Superintendência Regional da Codevasf.

4.7. Trata-se de serviço comum, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a serem contratados mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.8. A prestação do referido serviço, para todos os postos a serem contratados será em regime de 40 horas semanais, com jornadas diárias de 8 horas, em horário compatível com o funcionamento do órgão, a ser definido pela fiscalização do contrato.

4.9. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.10. Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar profissional pertencente à categoria de ocupação, conforme descrição abaixo:

SERVIÇO	CÓDIGO – CBO
Recepcionista	4221-05

4.11. Os serviços de recepcionista serão prestados na 7ª Superintendência Regional da Codevasf, localizada na avenida Maranhão nº 1022, bairro centro, em Teresina - Piauí.

4.12. Devem ser incluídas na contratação desse serviço boas práticas sustentáveis como:

- 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;
- É de responsabilidade da contratada reservar 25% do seu quadro administrativo para mulheres e portadores de deficiência;
- São proibidos quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de empregados no quadro da empresa;
- prevenção e controle de risco aos trabalhadores, bem como sobre práticas socioambientais para economia de energia, de água e redução de geração de resíduos sólidos no ambiente onde se prestará o serviço;
- É obrigação da contratada a administração de situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- 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;
- A fiscalização da execução dos serviços abrange todos os procedimentos constantes relativos às metas definidas no Termo de Referência ou Contrato, sob pena de glosa da respectiva fatura quando do não cumprimento;
- No fornecimento de produtos e serviços deve ser assegurada a qualidade, a disponibilidade, o tempo de atendimento e a correção de defeitos dentro de parâmetros compatíveis com as atividades de sustentabilidade previstas, evitando-se as seguintes condições:
 - Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.
 - Suspender ou interromper o serviço por dia, salvo por motivo de força maior.



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

- Permitir a presença de funcionário sem uniforme, em condições inapropriadas de apresentação ou sem crachá de identificação, por empregado e por ocorrência.
- Não zelar pelas instalações do órgão, por posto e por dia.
- Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.

4.13. Não há necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas no caso específico da contratação dos serviços a serem contratados, em razão da simplicidade dos serviços.

4.14. Bastará que a contratante informe a rotina para os novos funcionários que assumirão os postos.

4.15. Quanto à Qualificação Técnica da Contratada:

- A contratada deverá oferecer a prestação do serviço por meio do regime de dedicação exclusiva de mão de obra;
- A empresa prestadora do serviço deverá comprovar a sua experiência através de documento emitido (Atestado de Capacidade Técnica) por órgão público ou empresa privada que comprove que prestou ou presta o serviço de forma eficaz e satisfatória;
- A empresa deve se comprometer em prestar os serviços de forma contínua e permanente;
- Deverá cumprir com todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

4.16. Quanto à Mão de Obra Empregada:

Inicialmente, convém destacar a descrição da atividade de recepção conforme a Classificação Brasileira de Ocupações nº 4221, do Ministério do Trabalho:

“Recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averigam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.”

Nesse sentido, as atribuições dos recepcionistas podem ser de forma exemplificativa enumeradas em:

- Recepcionar e prestar serviços de apoio à comunidade acadêmica, servidores e visitantes;
- Auxiliar no controle e direcionamento do fluxo de pessoas na recepção da unidade;
- Averiguar as necessidades dos visitantes e dirigi-los ao lugar ou a pessoa procurada;
- Prestar atendimento telefônico recebendo, transferindo e efetuando ligações internas e externas ou anotando e transmitindo recados;
- Fornecer informações;
- Anotar e transmitir recados;
- Receber visitantes;
- Receber, separar, classificar, conferir, entregar, distribuir, expedir, controlar e arquivar formulários, volumes e outros expedientes, registrando a sua movimentação e executando os procedimentos definidos sob supervisão;
- Conferir as anotações feitas pelos servidores nos livros de protocolo de entrega e recebimento de correspondências;
- Realizar entrega de documentos nos diversos setores da contratante;



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

- Controlar a quantidade de documentos entregues e recebidos, mediante recibo, registrando a origem e destino dos mesmos;
- Executar serviços de reprodução, encadernação e embalagem de documentos;
- Operar máquinas de reprodução de documentos, escâner de mesa, telefone, fragmentadora de papel e outros, utilizando os meios que lhe forem disponibilizados;
- Cumprir a jornada de trabalho que compete ao seu respectivo posto de trabalho;
- Observar normas internas de segurança;
- Tratar as pessoas com urbanidade e respeito, utilizando a forma de comunicação e linguagem formal, em tom moderado;
- Conferir documentos e idoneidade do público em geral;
- Buscar informação interna necessária para atendimento;
- Notificar os vigilantes sobre presença de pessoas estranhas;

Ademais, importa que sejam selecionados por demonstrarem as habilidades e atitudes necessárias para relacionar-se com servidores e público em geral, tais como facilidade de comunicação e interação social, boa argumentação verbal e escrita, organização, agilidade, tenham uma comunicação clara e objetiva, sejam gentil, utilizem a tecnologia para organizar os dados, utilizem um sistema de ramais, usem ferramentas que ajudem a colocar essas ações em prática, façam um treinamento com a equipe e que tenham disposição para o trabalho, autodomínio, discrição e sigilo, espírito de equipe, respeito e polidez no trato com o público. No serviço de recepção, uma característica fundamental para qualquer profissional e uma das qualidades mais importantes em uma recepcionista é sua proatividade, além da cordialidade, discrição, boa comunicação, organização e dedicação. É também essencial que esses profissionais sejam constantemente e orientados por uma supervisão atuante e experiente, capacitada para dar-lhes suporte técnico e lidar, eficientemente, com situações de potencial desvio de conduta, a qual não necessariamente precisa estar presente em tempo integral no local de trabalho, mas estar disponível e rotineiramente acompanhá-lo.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas a outros editais, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da Administração. As que foram identificadas foram incorporadas na contratação em análise.

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

5.3. Na contratação em análise não foram identificadas situações específicas ou casos de complexidade técnica do objeto, que pudessem acarretar a realização audiência pública para coleta de contribuições a fim de definir a solução mais adequada visando preservar a relação custo-benefício, em face dos serviços serem considerados comuns;

5.4. A solução que atende os interesses e necessidades da Administração é a contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços continuados de recepcionista, com dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados nas unidades da 7ª Superintendência Regional da Codevasf, com vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por períodos de até 24 meses, por até 05 (cinco) anos.



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

5.5. Quanto à forma de contratação, o mercado que oferece esse tipo de serviço trabalha de forma terceirizada e sua contratação se dá por custo homem. Essa é a solução que mais promove competição no mercado, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização, e possibilita a inclusão de critérios de acordo de nível de serviço esperado.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A contratação vai prever a prestação dos serviços de recepcionista.

6.2. Os serviços a serem prestados serão contratados em regime de 40 horas semanais, com jornadas diárias de 8 horas, em horário compatível com o funcionamento do órgão, a ser definido pela fiscalização do contrato.

6.3. A contratação dos serviços tem como objetivo garantir a execução das atividades essenciais da Codevasf/7ªSR.

6.4. Descrição exemplificativa das atividades que deverão ser executadas:

6.5. RECEPCIONISTA (CBO 4221-05):

- Utilizar corretamente o uniforme, bem como a utilização do crachá de identificação em tempo integral;
- Manter a ética nas relações departamentais e interdepartamentais;
- Cumprir o horário de trabalho;
- Conhecer a missão, valores, princípios e visão da Codevasf/7ªSR;
- Receber e encaminhar para a área responsável pela distribuição, correspondências, documentos, volumes e outros expedientes, registrando sua movimentação;
- Conferir documentos e cadastrar visitantes, notificando a segurança sobre pessoas estranhas;
- Solicitar a utilização correta do crachá de identificação aos servidores e visitantes;
- Atender a clientes externos e internos pessoalmente, por telefone e por e-mail;
- Prestar informações e orientações gerais ao público, relacionadas à unidade administrativa;
- Prestar serviços de apoio aos contribuintes e visitantes, averiguando suas necessidades, encaminhando-os ao local ou às pessoas procuradas;
- Operar, sempre que autorizado, os sistemas corporativos e próprios do órgão;
- Preparar e organizar agendas;
- Realizar pesquisas diversas;
- Digitar documentos, quadros e tabelas;
- Operar máquinas simples de reprodução de documentos, telefones e outros existentes na Codevasf/7ªSR;
- Conferir e organizar malotes;
- Extrair indicadores e organizar informações;
- Revisar textos de correspondências e documentos e expediente em geral;
- Requisitar, receber, conferir, organizar e distribuir materiais de consumo, registrando a movimentação em conformidade com os padrões em vigor, adotados pela repartição;
- Organizar, atualizar e arquivar documentos e papéis em geral, em conformidade com os padrões em vigor, adotados pela repartição;
- Auxiliar nos trabalhos de classificação, codificação e catalogação de processos, papéis e documentos;
- Divulgar informações recebidas de outros setores;
- Distribuir formulários, documentos diversos, "folders" e outros materiais aos interessados;



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

- Abrir e/ou fechar as dependências das repartições, sempre que solicitado pela Administração;
- Apontar consertos necessários à conservação de bens, instalações e equipamentos, providenciando, se for o caso, a sua execução;
- Manter sigilo dos documentos e assuntos tratados;
- Realizar outras tarefas, pertinentes à função, de acordo com normas e orientações, segundo a conveniência da Administração.

6.5.1. Requisitos mínimos:

6.5.1.1. Instrução: No mínimo 2º grau completo;

6.5.1.2. Conhecimento básico de informática para redação de textos;

6.5.1.3. Conhecimento das regras de elaboração de expedientes;

6.5.1.4. Cultivar ética profissional; Demonstrar polidez no trato com o público, paciência, discrição, criatividade, responsabilidade, bom humor, solidariedade, iniciativa, versatilidade; Zelar documentos e valores de terceiros; Zelar pelo patrimônio; Ter atenção a detalhes

6.6. PARÂMETROS CABÍVEIS PARA MEDIÇÃO E QUALIDADE DOS RESULTADOS (IMR).

6.6.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

6.6.2 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

6.6.2.1. não produzir os resultados acordados,

6.6.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

6.6.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.6.2.3.1. Em caso de ausência de recursos humanos, o valor glosado será calculado com base no valor no posto e no mês civil (30 dias).

6.6.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o Relatório de Fiscalização Setorial e as demais ocorrências registradas serão tratadas em processos de penalidade, se for o caso.

7. Estimativa da quantidade a ser contratada.

7.1. Conforme a demanda apresentada a este setor, a quantidade de postos demandados, sua respectiva CCT utilizada e CBO são:

Posto	Quantidade	Local da prestação do serviço	CCT	CBO	Regime de trabalho	Salário normativo
-------	------------	-------------------------------	-----	-----	--------------------	-------------------



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

Recepcionistas	02	Codevasf/7ªSR	PI000048/2024	4221-05	40 horas semanais	R\$1.652,05
----------------	----	---------------	---------------	---------	----------------------	-------------

8. Estimativa do Valor da Contratação

8.1. O preço estimado para a contratação foi baseado na planilha de custos, preenchida de acordo com a CCT.

Item	Posto	Local da prestação de serviço	Quantidade	Valor total mensal de postos	Valor total dos 12 meses
1	Recepcionista	Codevasf/7ªSR	02	R\$ 9.038,14	R\$ 108.457,68
Valor estimado total do contrato (60 meses)					R\$ 542.288,40

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. Por tratar-se de serviço comum, com dedicação exclusiva de mão de obra, prestados de forma contínua que visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, o parcelamento, de todos os postos a serem contratados, em itens isolados, neste sentido, não é tecnicamente viável por tratar-se de um conjunto no qual a dissociação de suas partes trará significativo prejuízo para a administração.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. No caso em tela não haverá contratações correlatas e/ou interdependentes, ou seja, os serviços em comento serão contratados de forma independente.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação consta no Plano Anual de Contratações de 2024

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. Destaque-se que inexistem quadros funcionais típicos nas unidades para a execução dos serviços em análise, o que impede o aproveitamento de recursos humanos existentes;

12.2. Não serão disponibilizados recursos materiais ou financeiros para a execução dos serviços, exceto os valores referentes ao pagamento da fatura mensal;

12.3. A empresa contratada deverá observar o uso de materiais e práticas sustentáveis ambientais.

12.4. Como resultados pretendidos com essa contratação, espera-se que sejam atendidas de forma eficaz as tarefas descritas no CBO de cada cargo e no Termo de Referência, incluindo as exigências de qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia e segurança que são indispensáveis para uma boa prestação de serviços.

12.5. O benefício a ser alcançado com a contratação é uma melhor execução das atividades-meio, de forma contínua, eficiente, flexível, segura e confiável, para garantir a



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

operacionalização integral das atividades finalísticas da 7ª Superintendência Regional da Codevasf.

13. Providências a serem adotadas.

13.1. Não há providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização.

14. Possíveis Impactos Ambientais.

14.1. Esta contratação não gera impactos ambientais relevantes de acordo com o Inciso XII, art. 9º, IN 58/2022.

15. Viabilidade e razoabilidade da contratação.

15.1. Tendo em vista a solução de mercado escolhida e todo o descrito neste ETP, incluindo critérios e práticas de sustentabilidade, considero que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração. Ao final do presente estudo, concluiu-se que a contratação é viável e necessária, tendo sido evidenciado que a solução é possível, técnica e economicamente.

16. Classificação da Informação quanto ao grau de sigilo.

16.1. Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o presente Estudo não se classifica como sigiloso

Teresina, 20 de junho de 2024.