



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº 26/1956.9000200-3

OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra de Auxiliares de Escritório (CBO 4110-05) para a Fundação Escola Técnica Liberato Salzano Vieira da Cunha, situada na cidade de Novo Hamburgo/RS, **na modalidade emergencial.**

I – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A unidade administrativa identifica a necessidade de contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra de **Auxiliares de Escritório (CBO 4110-05)** para atuação na Central de Atendimento da Fundação Escola Técnica Liberato Salzano Vieira da Cunha.

O problema público que motivou a demanda consiste na **insuficiência de recursos humanos próprios para atendimento das atividades administrativas e de recepção**, tendo em vista a inexistência do cargo no Plano de Carreira da instituição, o que impacta diretamente na qualidade e eficiência do atendimento ao público.

A instituição atende diariamente aproximadamente **3.500 pessoas**, entre alunos, responsáveis, servidores e visitantes, sendo essencial a manutenção de atendimento contínuo e organizado.

Além disso, a necessidade se agrava em razão de:

- Processo licitatório anterior judicializado;
- Contrato emergencial vigente próximo do término.

Caso a contratação não ocorra, os seguintes riscos serão observados:

- Interrupção ou precarização do atendimento ao público;



- Aumento de filas, tempo de espera e insatisfação dos usuários;
- Sobrecarga de servidores efetivos;
- Comprometimento das atividades administrativas e acadêmicas.

A necessidade está alinhada às atividades finalísticas da instituição, especialmente no que se refere ao **atendimento à comunidade escolar e suporte administrativo às atividades educacionais**.

A contratação emergencial de serviços terceirizados de auxiliar de escritório é indispensável para assegurar a continuidade das atividades administrativas, visto que o Edital de Licitação nº 9269/2024 (PROA 24/1956.0000867-7) encontra-se com o andamento suspenso devido a judicialização.

II – PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

Embora não haja previsão específica no PCA para este objeto, a contratação está alinhada ao planejamento institucional, especialmente:

- À manutenção da qualidade dos serviços prestados à comunidade escolar;
- À continuidade das atividades administrativas essenciais;
- À eficiência na gestão pública.

III – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos funcionais:

- Prestação de serviços de atendimento ao público, recepção, apoio administrativo e operação de sistemas;
- Execução contínua com cobertura de horários entre 7h15min e 22h.

Requisitos técnicos mínimos:

- Profissionais com ensino médio completo;



- Conhecimento básico em informática (Word e Excel);
- Capacitação em rotinas administrativas e atendimento.

Requisitos de sustentabilidade:

- Observância de boas práticas trabalhistas;
- Garantia de condições dignas de trabalho;
- Redução de rotatividade para melhoria da eficiência.

Requisitos legais/regulatórios:

- Atendimento à Lei nº 14.133/2021;
- Observância da legislação trabalhista e convenções coletivas;
- Cumprimento da IN CAGE nº 03/2023.

Amostra/Prova de Conceito:

- Não aplicável.

Observação: os requisitos não restringem indevidamente a competitividade, pois são compatíveis com padrões usuais de mercado.

IV – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Quantidades estimadas:

- 9 postos de trabalho, distribuídos conforme:
 - 4 postos – 40h semanais;
 - 1 posto líder diurno – 40h;
 - 3 postos – 30h;
 - 1 posto líder noturno – 30h.

Memória de cálculo:

- Baseada na estrutura atual da Central de Atendimento;
- Distribuição por guichês e turnos;
- Histórico operacional da unidade;
- Necessidade de cobertura integral do horário de funcionamento.

Quantidade final estimada:



- Total: **9 colaboradores.**

V – LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram identificadas as seguintes alternativas:

Alternativa A – Contratação de empresa terceirizada (dedicação exclusiva)

Descrição: prestação de serviços com alocação de profissionais sob gestão da contratada.

Pontos fortes:

- Flexibilidade na reposição de pessoal;
- Redução de encargos administrativos;
- Modelo amplamente utilizado pela Administração Pública.

Limitações:

- Necessidade de fiscalização contratual contínua.

Alternativa B – Realização de concurso público

Descrição: provimento de cargos efetivos.

Pontos fortes:

- Estabilidade e continuidade.

Limitações:

- Inviável no curto prazo;
- Inexistência do cargo no plano de carreira;
- Alto custo e morosidade.

Alternativa C – Remanejamento interno

Descrição: redistribuição de servidores.

Pontos fortes:

- Sem custo adicional direto.



Limitações:

- Insuficiência de pessoal;
- Prejuízo a outros setores.

Conclusão do levantamento:

A alternativa mais adequada é a **contratação de empresa terceirizada**, por ser a única viável no curto prazo e capaz de garantir continuidade do serviço.

VI – ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

A estimativa será baseada na Planilha de Custos e Formação de Preços, com base na Convenção Coletiva da categoria.

Metodologia:

- Composição de custos por posto (salário + encargos + benefícios + taxa administrativa).

Preço estimado: Mensal: R\$ 54.222,56

Anual: R\$ 650.670,72

VII – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Elemento	Descrição
Objeto principal	Prestação de serviços de auxiliares de escritório
Serviços acessórios	Supervisão, reposição de pessoal e gestão operacional
Requisitos técnicos	Qualificação mínima e experiência compatível
Padrões de desempenho	Atendimento eficiente, cordialidade e cumprimento de rotinas
Condições operacionais	Atendimento contínuo em turnos de mão de obra especializada



Elemento	Descrição
Normas aplicáveis	Lei 14.133/2021, legislação trabalhista
Interfaces	Integração com setores administrativos

VIII – PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Não é recomendável o parcelamento.

Justificativa:

- Necessidade de gestão integrada dos postos;
- Padronização do atendimento;
- Evitar múltiplos contratos e dificuldades operacionais;
- Ganho de escala e eficiência administrativa.

IX – RESULTADOS PRETENDIDOS

- Garantir atendimento contínuo e eficiente ao público;
- Reduzir tempo de espera;
- Melhorar a organização dos fluxos administrativos;
- Aumentar a satisfação dos usuários.

Indicadores:

- Tempo médio de atendimento;
- Índice de satisfação;
- Avaliação mensal dos serviços.

X – PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS

Categoria	Providência	Responsável
Equipe	Designar fiscal e gestor	Administração



Categoria	Providência	Responsável
Capacitação	Treinar fiscais do contrato	Instituição
Controles	Criar instrumentos de avaliação	Fiscal

XI – CONTRATAÇÕES CORRELATAS

- Contratos emergenciais anteriores de mesma natureza: Processo Administrativo PROA nº 25/1956.000079-5;
- Processos licitatórios em andamento/judicializado: Processo Administrativo PROA nº 24/1956.0000867-7.

XII – IMPACTOS AMBIENTAIS

Impacto baixo.

Medidas:

- Uso racional de recursos;
- Redução de papel (digitalização);
- Boas práticas administrativas.

XIII – VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação é **viável e necessária**, pois:

- Supre a ausência de pessoal próprio;
- Garante continuidade dos serviços;
- Possui respaldo no mercado;
- Está alinhada ao interesse público.

Parecer conclusivo:



LIBERATO

uma escolha, um caminho, um futuro

A contratação mostra-se adequada, necessária e plenamente viável, sendo a solução mais eficiente para atendimento da demanda institucional.