

MAER-GRUPAMENTO DE APOIO/RJ

Estudo Técnico Preliminar 48/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: A ser definido posteriormente

2. Descrição da necessidade

Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar que tem por finalidade assegurar a viabilidade da contratação de pessoa jurídica especializada na prestação continuada de serviços de operador de teleatendimento híbrido, CBO nº 4223-10 Supervisor de teleatendimento, CBO nº 4201-35, com fornecimento de mão de obra especializada em regime de dedicação exclusiva, visando atender às necessidades do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) e da Radiologia, do Hospital Central da Aeronáutica e embasar o Termo de Referência, conforme previsto no art. 8 da Instrução Normativa nº 58, de 08 de agosto de 2022.

A contratação delineada no âmbito do presente Estudo Técnico Preliminar - ETP Teleatendimento Receptivo (call center) surgiu da verificação da crescente demanda de relacionamento com o público, particularmente com os usuários do Hospital (SISAU) quanto a agendamentos e remarcações de consultas.

Em especial, ao considerarmos o aumento gradativo de agendamentos dos últimos anos, registra-se que vem sendo observado por este Hospital o gradual aumento no número de atendimentos: no ano de 2024 foram realizados 86.847 (oitenta e seis mil oitocentos e quarenta e sete) atendimentos e no ano de 2025 foram registrados 103.265 (cento e três mil duzentos e sessenta e cinco), o que representou um aumento de 18,90%.

Dessa forma, considerando o volume de atendimentos e a consequente necessidade de agendamento para os mesmos, a contratação de profissionais especializados em operação de teleatendimento faz-se necessária para que os usuários tenham um contato padronizado e acolhedor por meio do principal canal de comunicação com o Hospital.

Nesse sentido, cabe ressaltar que a contratação de serviços contínuos de teleatendimento se faz necessária em virtude de o Hospital Central da Aeronáutica não possuir, em sua tabela de lotação, quadro funcional para a ocupação mencionada.

Ressalte-se, por oportuno, que, no atual cenário, o HCA recebe aproximadamente 7.920 ligações mensais, o equivalente a 60 chamadas por hora, sendo que cada um dos atendentes leva, em média, de três a quatro minutos por ligação de atendimento ao beneficiário, o que impacta diretamente o tempo de espera para novas chamadas. Nesse contexto, tem-se um total estimado de 240 minutos, ou aproximadamente 4 horas de carga de trabalho contínua. Considerando, ainda, a necessidade de cobertura integral do serviço, pausas operacionais, variações no tempo médio de atendimento e eventuais picos de demanda, estima-se como adequada a alocação de 9 (nove) atendentes para garantir a eficiência, a qualidade e a continuidade do atendimento prestado aos usuários.

A contratação desses serviços terceirizados destina-se à realização de atividades auxiliares complementares ou acessória às ações inerentes à área de competência legal do Órgão, conforme dispõe o Decreto nº 9.507, de 21/09 /2018, assegurando a continuidade da prestação de serviços, agilizando o fluxo de trabalhos de competência desta Unidade Especial.

Verifica-se, pois, que o serviço objeto desta contratação não se enquadra nas atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelos militares efetivos do HCA. Nesse contexto, a falta de apoio resulta na morosidade, no eventual comprometimento da qualidade do que é feito e o indesejável acúmulo de processos, atividades e tarefas.

Com o objetivo de evitar tal acúmulo e melhorar a qualidade das atividades meio e fim do HCA, terceiriza-se o mencionado apoio, que não envolverá atividades especializadas do HCA. Assim sendo, a contratação de empresa especializada para execução de atividades acessórias, constitui-se em uma alternativa indispensável para a melhoria da gestão administrativa e hospitalar, como meio de apoio e suporte à consecução das ações do HCA.

Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

Por último, a contratação do objeto em questão alcança as atividades finalística desta Organização de Saúde Castrense, cuja missão está voltada à promoção de assistência a saúde do pessoal militar da Aeronáutica e aos seus dependentes, de acordo com os planos e programas emanados da Diretoria de Saúde.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Arquivo Médico Estatístico	Roberta de Medeiros Muniz Maj Med

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Requisitos de Qualificação Técnica

- Requisitos mínimos necessários exigidos do profissional para o atendimento da necessidade:
- Idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- Possuir ensino médio completo;
- Ter conhecimento de noções básicas de informática; e operação de mesa telefônica com sistema PABX;
- Possuir curso de telefonista ou telemarketing;
- Possuir, no mínimo, 6 (seis) meses de experiência comprovada na função;
- Fluência na comunicação oral e escrita;
- Capacidade de relacionamento com o público interno e externo; e Boa organização pessoal;

Requisitos da Contratação

Esse processo tem como objetivo a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação continuada de serviços de operador de teleatendimento híbrido, CBO nº 4223-10 e Supervisor de teleatendimento, CBO nº 4201-35, com fornecimento de mão de obra especializada em regime de dedicação exclusiva, visando atender às necessidades do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) e da Radiologia, do Hospital Central da Aeronáutica conforme descrito neste Estudo Preliminar e no Termo de Referência:

Para a contratação, a administração deverá exigir documentação que comprove a experiência profissional da empresa no ramo, de, pelo menos, um (01) ano, conforme previsto na IN SEGES/MP nº 05/2017.

Todos os profissionais contratados para prestarem o serviço ora licitado, devem possuir capacidade técnica e profissional de alto nível, de forma a garantir ao usuário do HCA um atendimento de qualidade é preciso por ocasião de sua demanda às consultas e marcações de consultas, por via telefônica.

O serviço a ser contratado enquadra-se como serviço comum de natureza continuada com dedicação exclusiva de mão-de-obra.

O prazo de vigência da contratação é de no máximo (um) ano prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), é o seguinte: Operador de Teleatendimento híbrido (telemarketing)COB: 4223-10 e Supervisor de teleatendimento, CBO nº 4201-35.

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

Das práticas de sustentabilidade:

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

A(s) empresa(s) fornecedora(s) adotará (ão) as seguintes principais práticas de sustentabilidade por ocasião do fornecimento de materiais, quando couber;

Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2;

Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação, do Instituto Nacional de Metrologia, normatização e Qualidade Industrial – INMETRO, como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

Que os bens, preferencialmente, sejam acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento; e

Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

5. Descrição da solução como um todo

A solução adotada para o presente Estudo Técnico se traduz na escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, através de processo licitatório, de pessoa jurídica especializada na prestação continuada de serviços de operador de teleatendimento híbrido, CBO nº 4223-10 e Supervisor de teleatendimento, CBO nº 4201-35, com fornecimento de mão de obra especializada em regime de dedicação exclusiva, visando atender às necessidades do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) e da Radiologia, do Hospital Central da Aeronáutica.

O serviço a ser contratado é fundamental para a operacionalização e atendimento às demandas dos usuários do HCA, seguindo o previsto no ANEXO II deste ETP. O teleatendimento é um canal de comunicação que visa facilitar a marcação de consultas, exames e divulgação de informações, proporcionando mais rapidez no atendimento, utilizando-se de profissionais capacitados e treinados para a realização da função.

Atualmente o serviço é prestado através do Contrato 023/GAP-RJ-HCA/2024.

Para que a quantidade de agendamentos seja devidamente direcionada e possa ser ampliada, faz-se necessária a contratação do serviço de teleatendimento, a fim de oferecer um serviço eficiente para todos que buscam atendimento no Hospital Central da Aeronáutica, ampliando a capacidade de acolhimento desta Instituição.

Os serviços serão prestados na Rua Barão de Itapagipe, nº 167 – Rio Comprido, de segunda à sexta, no horário de 7h às 16h, podendo a contratante ajustar os horários conforme a necessidade do Hospital, respeitando a carga horária diária máxima de 6 (seis) horas.

O trabalho será desenvolvido por 09 (nove) profissionais Operadores de Teleatendimento no Turno I de 7h às 13h e no Turno II serão mobilizados 03 (três) profissionais para trabalhar de 10h às 16h e por 01 (um) Supervisor de teleatendimento no Turno de Segunda à quinta 7h00min às 17h00min - interv. 12h00min às 13h00min e Sexta 7h00min às 16h00min - interv. 12h00min às 13h00min.

O serviço será prestado por profissionais qualificados para a perfeita execução do serviço demandado, levando-se como base o relatório de Situação contratual nº 25/CT023/GAP-RJ-HCA/2024 (ANEXO IV) do Contrato 023/GAP-RJ-HCA/2024, conforme as especificações no referido Termo de Referência.

6. Levantamento de Mercado

Levando em consideração aspectos de economicidade e eficiência, a solução escolhida é a que promove maior economicidade para administração, considerando que a terceirização de serviço que não consta no escopo da atividade fim desta Instituição já engloba todos os custos de despesas, promovendo, assim, o aprimoramento da gestão financeira e orçamentária desta Organização Militar.

Neste contexto, foi realizada a pesquisa de mercado, de acordo com o que preconiza a IN nº 65/ME, de 07 de julho de 2021, cuja pesquisa de mercado abrange os incisos I e IV da referida Instrução, tendo sido efetuado prioritariamente a

pesquisa do site oficial do governo, Painel de preços, e também a pesquisa direta com fornecedores do ramo, com a finalidade de se alcançar a maior realidade do atual preço de mercado para estimar o valor do serviço a ser contratado, conforme documentos em anexo. Dessa forma, o preço estimado é composto da mediana obtida dos referidos valores, consoante o art. 23 da lei 14.133/21.

Para a escolha da melhor alternativa para contratação foram analisadas as seguintes soluções:

Solução 01 – Uso do efetivo militar

Utilizar militares do efetivo do hospital apresenta diversas limitações:

- **Disponibilidade reduzida:** Não há militares suficientes para cobrir toda a demanda do teleatendimento sem comprometer outras atividades essenciais.
- **Flexibilidade limitada:** Ajustes rápidos à demanda são difíceis devido à escassez de pessoal.
- **Treinamento e custos adicionais:** Seria necessário capacitar militares para teleatendimento, gerando custos e tempo de implementação.

Solução 02 – Contratação de empresa terceirizada com mão de obra exclusiva

Contratar uma empresa para prestação de serviço de teleatendimento com equipe dedicada exclusivamente ao hospital é a solução mais eficiente:

- **Equipe exclusiva e treinada:** Profissionais especializados ficam dedicados integralmente ao Hospital Central da Aeronáutica, garantindo qualidade e consistência no atendimento.
- **Flexibilidade e escalabilidade:** É possível ajustar rapidamente o número de atendentes conforme a demanda, sem depender do efetivo militar.
- **Foco estratégico do hospital:** Permite que os militares concentrem-se em funções essenciais, mantendo a excelência operacional do hospital.

Solução 03 – Contratação de empresa terceirizada sem mão de obra exclusiva

Outra alternativa seria contratar uma empresa para prestação do serviço de teleatendimento compartilhando a equipe com outros clientes:

- **Equipe não exclusiva:** O serviço pode ser interrompido ou ter variações de qualidade devido à alocação da equipe para outros clientes.
- **Flexibilidade limitada:** Embora ainda seja terceirizado, a priorização do hospital pode não ser garantida, afetando o atendimento.
- **Custos potencialmente menores:** representará menor controle e consistência no serviço.

Conclusão

Diante da indisponibilidade de militares suficientes e da necessidade de garantir qualidade, continuidade e flexibilidade no teleatendimento, a Solução 02 – terceirização com equipe exclusiva é a mais adequada. Essa opção garante atendimento dedicado, confiável e eficiente, permitindo que o Hospital Central da Aeronáutica mantenha suas funções essenciais sem comprometer o serviço prestado aos usuários.

Atualmente para suprir a necessidade de prestação continuada de serviços de operador de teleatendimento híbrido, CBO nº 4223-10, Supervisor de teleatendimento, CBO nº 4201-35, com fornecimento de mão de obra especializada em regime de dedicação exclusiva, visando atender às necessidades do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME), o Hospital Central da Aeronáutica dispõe do contrato Nº 023/GAP-RJ/2024, PAG/NUP: 67246.002402/2023-31; FORNECEDOR: G.A. SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVOS EIRELI, CNPJ: 03.637.812/0001-30, com vigência final do Termo Aditivo em 10/07/2026. (ANEXO I).

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A demanda pelo serviço de operador de teleatendimento foi realizada considerando a crescente procura pelos serviços oferecidos por este Hospital, tendo um aumento de novos usuários/mês.

Ademais, a previsão da quantidade de postos de teleatendimento foi estimada visando atender à demanda atual por agendamento de exames, marcações de consultas que ocorrem no call center com encaminhamento e recebimento de ligações solicitando informações sobre marcação e desmarcação de consultas e exames.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
------	-----------	---------	------------

- | | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|
| • | Operador de teleatendimento híbrido | | |
| • | Quantidade: 09 (nove) | | |
| • | Supervisor de teleatendimento híbrido | | |
| • | Quantidade: 01 (um) | | |

As quantidades foram estimadas pelos setores requisitantes, conforme a justificativa do anexo III, levando em consideração a estrutura disponível para alocar a quantia solicitada de funcionários para o atendimento das necessidades atuais.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 701.489,52

O custo estimado total da contratação é de R\$ 701.489,52 (setecentos e um mil quatrocentos e oitenta e nove reais e cinquenta e dois centavos), conforme custos unitários apostos na tabela de mapa comparativo em anexo.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A solução não foi parcelada, pois, de acordo com a característica do objeto, não há viabilidade para o parcelamento da aquisição. Sendo assim, considerando a natureza do objeto é inviável o parcelamento.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não foram identificadas outras contratações que se relacionem com o objeto da presente demanda.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação dos serviços solicitados, bem como seus acessórios para do Hospital Central da Aeronáutica está em alinhamento com a Missão do HCA, visto que se trata do atendimento com excelência, qualidade, humanização e segurança do paciente.

Insta salientar que a presente contratação está inclusa no PAAC 2026 do Grupamento de Apoio/RJ (GAP-RJ - 120039), conforme segue:

- I. ID PCA no PNCP: 00394429000100-0-000015/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 14/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 25;
- IV. Classe/Grupo: 843;
- V. Identificador da Futura Contratação: 120039-53/2026;

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do serviço destina-se a suprir a demanda dos usuários deste Hospital Central da Aeronáutica – HCA, através do atendimento telefônico, que se constitui como um canal imprescindível para facilitar a realização de marcação e desmarcação de consultas, exames e esclarecimentos de dúvidas.

Dessa forma, torna-se fundamental que o serviço de teleatendimento possa bem atender aos públicos internos e externos ao HCA, valendo-se de um atendimento telefônico célere, seguro e de qualidade, totalmente alinhado com as normas do Hospital, utilizando-se de pessoal devidamente qualificado, treinado e capacitado, para o adequado atendimento.

Cabe ressaltar que no quadro do HCA não há pessoal qualificado suficiente para realizar os serviços em questão, o que impede o aproveitamento de recursos humanos existentes. O referido serviço também se justifica como necessário, por melhor atender seu usuário, sem que este precise se deslocar até as dependências do Hospital para agendamentos, cancelamentos dos atendimentos médicos. A contratação em tela proporcionará atendimento célere e eficiente ao público que procura o Hospital Central da Aeronáutica para as suas demandas.

13. Providências a serem Adotadas

A Administração designará comissão responsável pela fiscalização da execução do contrato, para sanar eventuais óbices e garantir que todas as exigências do Termo de Referência e deste instrumento sejam cumpridas. Também será designada a comissão de recebimento, visando o ateste do cumprimento do previsto no Termo de Contrato.

14. Possíveis Impactos Ambientais

As especificações dos requisitos da contratação presente nesse processo estabelece critérios para que o serviço seja executado visando minimizar os riscos e os impactos causados ao meio ambiente.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação em tela é considerada viável, tendo em vista que diante dos estudos preliminares realizados pela equipe constatou-se que a contratação dos operadores de teleatendimento implicará a melhoria no atendimento de usuários que precisam realizar a marcação de consultas e exames nas diversas clínicas do Hospital, além de se obter as necessárias informações necessárias sobre exames, seus preparos e exigências para sua realização.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Declaro viável e aprovo a presente contratação.

EDUARDO WANDERLEY ESTANISLAU DA COSTA

BRIG QOMED - ORDENADOR DE DESPESAS DO HCA

Despacho: Favorável à contratação pretendida.

ROBERTA DE MEDEIROS MUNIZ

MJ QOMED - Membro da Equipe de Planejamento

Despacho: Favorável à contratação pretendida.

CAIO ANTONIO ALMEIDA DA SILVA PEREIRA

CP INT - Membro da Equipe de Planejamento

Despacho: Favorável à contratação pretendida.

MAYARA MINEIRO DE AZEVEDO

1T QOCON - Membro da Equipe de Planejamento

Despacho: Favorável à contratação pretendida.

FABRICIO HECKERT TAVARES

SO QSS - Membro da Equipe de Planejamento

Despacho: Favorável à contratação pretendida.

CAROLINE AZEVEDO DA SILVA

SO QSS - Membro da Equipe de Planejamento



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 48-2026
Data/Hora de Criação:	28/09/2026 14:39:34
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	21079db0fb06cb4ca128df50cc920633
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major ROBERTA DE MEDEIROS MUNIZ no dia 29/09/2026 às 09:25:48 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial FABRICIO HECKERT TAVARES no dia 29/09/2026 às 09:40:16 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MAYARA MINEIRO DE AZEVEDO no dia 29/09/2026 às 09:55:42 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial CAROLINE AZEVEDO DA SILVA no dia 29/09/2026 às 10:07:02 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap CAIO ANTONIO ALMEIDA DA SILVA PEREIRA no dia 29/09/2026 às 11:14:02 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel MARIA TEREZA TOMASSINI MENDES no dia 29/09/2026 às 12:16:28 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Brig Med EDUARDO WANDERLEY ESTANISLAU DA COSTA no dia 29/09/2026 às 14:15:59 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Civil MARCIA MARIA NASCIMENTO DA CONCEICAO no dia 30/09/2026 às 09:29:27 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap MAÍRA NUNES COSTA no dia 15/10/2026 às 10:36:08 no horário oficial de Brasília.