

## GRUPAMENTO DE APOIO DE SÃO PAULO

## Estudo Técnico Preliminar 4/2024

### 1. Informações Básicas

Número do processo: 67438.001671/2024-12

### 2. Descrição da necessidade

Em atendimento às disposições constantes do inciso I do art. 18, da Lei nº. 14133/2021, o qual cita que a fase preparatória do processo licitatório deverá abordar “a descrição da necessidade da contratação”, esclareço que, conforme estabelece o Inciso I do art. 5º do RICA 21-83/2006, Regimento Interno do HOSPITAL DE AERONÁUTICA DE SÃO PAULO (HASP), cabe “Prestar serviços de saúde aos militares da Aeronáutica e seus dependentes, por meio de atendimento ambulatorial, hospitalar e de apoio psicossocial, bem como executar a inspeção de saúde dos militares e dos aeronautas civis, de acordo com a legislação em vigor e ordens técnicas emanadas da Diretoria de Saúde, com máxima satisfação para o usuário”.

Dessa maneira, este processo visa contratação de serviço de teleatendimento, executado por meio da central de marcação de consultas do hospital com a finalidade de atender as ligações telefônicas dos usuários do Sistema de Saúde da Aeronáutica, agendar e desmarcar atendimentos médicos, odontológicos e clínicos oferecidos pelo HFASP, através do SAME e central de marcação de consultas. A oferta do serviço demonstra o interesse, compromisso e respeito da gestão em melhor atender seu usuário, sem que este precise se deslocar até as dependências do Hospital para agendamento, cancelamentos dos atendimentos médicos, odontológicos e exames. O serviço de teleatendimento, objeto desta contratação, já está plenamente incorporado à rotina funcional dos usuários e efetivo do HFASP. Desta forma, a interrupção deste serviço implicaria em sérios transtornos, comprometendo a eficácia da prestação dos serviços ofertados por esta OSA, tendo-se em vista a necessidade de garantir um canal de comunicação com eficiência, agilidade e qualidade para o acesso dos usuários. Desta forma, se faz necessária a abertura de novo processo licitatório, visto que a interrupção deste serviço traria consequências ao HFASP, comprometendo a realização de marcação de consultas médicas, atendimentos odontológicos e clínicos pelos seus usuários. Sendo assim, visando a não interrupção dos serviços prestados e a qualidade do atendimento aos usuários do HFASP, é de suma importância a contratação de empresa prestadora de serviços de teleatendimento capaz de atender a demanda de cerca de 26.000 prontuários ativos com uma taxa de resposta de 93,29%, realizando o atendimento de 21.988 chamadas no período de 4 meses, conforme documento anexo. Desta forma, os serviços a serem realizados são essenciais à operacionalização e atendimento às demandas dos usuários do HFASP, através do atendimento telefônico, que se constitui canal imprescindível para facilitar a utilização dos serviços de marcação de consultas e exames, garantindo maior rapidez e segurança aos atendimentos solicitados e utilizando pessoal devidamente qualificado, treinado e capacitado, para o adequado atendimento

A presente contratação não é passível de classificação de informação, conforme art. 23 da lei nº 12.522 de 2011.

A aquisição em tela **se constitui** de atividade de custeio, conforme Portaria nº 524/GC4, de 2023 e não incide nas hipóteses vedadas pelo art. 9º da IN SEGES 05/2017.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Arquivo Médico e Estatística - SAME	CLAUDIA VENTIMIGLIA GRAEFF - Ten Cel Med

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

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 HFASP um atendimento de qualidade e 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.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo HFASP.

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.

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

## 5. 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.

## 6. 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 para prestação continuada de serviços de operador de teleatendimento híbrido, CBO nº 4223-10, com fornecimento de mão de obra especializada em regime de dedicação exclusiva, visando atender às necessidades da Seção de Arquivo Médico e Estatística (SAME), do Hospital de Força Aérea de São Paulo (HFASP). O serviço a ser contratado é fundamental para a operacionalização e atendimento às demandas dos usuários do HFASP. 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. 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 de Força Aérea de São Paulo, ampliando a capacidade de acolhimento desta Instituição

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A demanda da quantidade de 6 (seis) operadores de teleatendimento, foi realizada considerando o crescente aumento da procura pelos serviços oferecidos por este hospital, tendo em média cerca de 220 novos usuários/mês. A previsão da quantidade de solicitada foi estimada, também, visando atender à demanda atual, cerca de 26.000 prontuários ativos, realizando o atendimento, em média, de 291 ligações por dia, com tempo médio entre 2 minutos e 4 minutos. Cada operador atende por volta de 50 ligações por dia, para que esta OSA consiga atender de forma integral todos os usuários, sem prejudicar o atendimento, é indispensável o quantitativo de operados solicitado.

Ressaltamos que existe um contrato em vigor que encerra em maio e a atual contratada não tem interesse em renovação. Para dar continuidade e manter a excelência do serviço de teleatendimento para os usuários do Hospital, faz-se necessário a contratação de uma empresa especializada em teleatendimento.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 517.278,94

O custo estimado total da contratação é de **R\$ 517.278,94 (Quinhentos e dezessete mil, duzentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos.)**

Em atenção à IN SEGES/ME nº 5 de 2017, conforme segue:

Estimativa de preços e preços referenciais:

- a) Refinar, se for necessário, a estimativa de preços ou meios de previsão de preços referenciais realizados nos Estudos Preliminares;
- b) No caso de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o custo estimado da contratação deve contemplar o valor máximo global e mensal estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço dos serviços, definidos da seguinte forma:
  - b.1. por meio do preenchimento da planilha de custos e formação de preços, observados os custos dos itens referentes ao serviço, podendo ser motivadamente dispensada naquelas contratações em que a natureza do seu objeto torne inviável ou desnecessário o

detalhamento dos custos para aferição da exequibilidade dos preços praticados;

b.2. por meio de fundamentada pesquisa dos preços praticados no mercado em contratações similares; ou ainda por meio da adoção de valores constantes de indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes, se for o caso; e

b.3. previsão de regras claras quanto à composição dos custos que impactem no valor global das propostas das licitantes, principalmente no que se refere a regras de depreciação de equipamentos a serem utilizados no serviço.

Com base nessas instruções o HFASP realizou a confecção da planilha de custos através dos dados colhidos da Norma Regulamentadora No. 17, Convenção Coletiva do Trabalho da Categoria 2024 e em atenção ao Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. O valor referencial condiz com o valor atuado no mercado.

A metodologia utilizada para o cálculo do preço referencial foi a confecção da planilha de custos do ANEXO VII-D da IN SEGES/ME nº 5 de 2017, conforme letra b do inciso 2.9 do anexo V da referida IN, através das normas, convenção coletiva e leis vigentes, no qual resultou no valor supracitado acima.

O salário base foi definido conforme convenção coletiva da categoria do ano de 2024 (SINTRATEL). Foi confeccionado duas planilhas de custos uma que prevê todos os valores com o fato gerador e outra sem o fato gerador, para maior transparência no certame.

Conforme o a IN informada acima, o responsável pela análise técnica e confecção desse processo, revisou toda a pesquisa de mercado e de acordo com a experiência no ramo, constatou que os valores referenciais não são abusivos, sendo assim não há sobrepreço e risco para a Administração.

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

Em regra, conforme com os art. 40 e 47 da Lei nº 14.133/21, as contratações atenderão ao princípio do parcelamento quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

O disposto não encontra-se aplicável na presente demanda, visto que trata-se de item único de serviço a ser executado mensalmente.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

O objeto deste Estudo não possui contratações correlatadas e/ou interdependentes.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. Em atenção ao parágrafo único do art. 1º do Decreto nº 10.947/2022, o objeto da contratação está previsto no Planejamento Anual de Aquisições e Contratações (PAAC) de 2024, disposto no Portal da Força Aérea Brasileira (FAB), <https://www2.fab.mil.br/paac/>, conforme detalhamento a seguir:

I) Região/Unidade: [conforme disposto no Portal da FAB];

II) Data de publicação no Portal da FAB: 31/01/2024;

III) Código de planejamento do objeto no PAAC: GAPSP24SER041.

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do serviço destina-se a suprir a demanda dos usuários deste Hospital de Força Aérea de São Paulo – HFASP, 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 HFASP, 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 HFASP 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.

### 13. Providências a serem Adotadas

Para garantir a plena execução do objeto deste Estudo, será providenciada a equipe de fiscalização.

### 14. Possíveis Impactos Ambientais

entre as recomendações voltadas para a sustentabilidade ambiental, a presente licitação observará também os seguintes critérios elencados na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2000:

- a) Racionalização do consumo de energia elétrica e de água.
- b) Treinamento periódico dos empregados sobre práticas de sustentabilidade, em especial sobre redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e destinação de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI /MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos.

### 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 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](#).

**AYSLAN KLESLEY CABRAL ALMEIDA**

Membro da comissão de contratação

**LUCI ALCIONE APOCALYPSE DA CUNHA**

Autoridade competente





MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
Data/Hora de Criação:	03/03/2026 13:38:33
Páginas do Documento:	5
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	6
Hash MD5:	33b26585235aaea055da72de30566cc0
Verificação de Autenticidade:	<a href="https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura">https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura</a>

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 2º Ten AYSLAN KLESLEY CABRAL ALMEIDA no dia 03/03/2026 às 11:23:06 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Brig Med LUCI ALCIONE APOCALYPSE DA CUNHA no dia 03/03/2026 às 13:24:58 no horário oficial de Brasília.