



ESTUDO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 53560.001600/2024-91

Considerações Iniciais:

O presente documento visa analisar a viabilidade de contratação para o atendimento de demanda formalizada pelo documento SEI nº [12503063](#).

As seções abaixo realizam análise pontual de diversos aspectos da demanda e da futura contratação, seguindo orientações presentes na [Instrução Normativa 58/2022](#).

O presente documento segue modelo básico da Anatel formatado para atender aos comandos da supracitada Instrução Normativa, apresentando as análises de forma entendida como mais lógica para a correta conclusão sobre a viabilidade ou não da contratação.

Após conclusão e aprovação do presente ele será incluído no Sistema ETP digital.

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: [53560.001600/2024-91](#)

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. Na busca de concretizar a sua missão, as suas atribuições e finalidades definidas na lei, a Anatel estrategicamente foca no desempenho das suas atividades finalísticas, utilizando com amparo legal as contratações de serviços terceirizados de atividades tidas como acessórias, tais como: limpeza, vigilância, transporte, recepção etc.

2.2. Em qualquer organização que lida com público externo, o primeiro contato é feito pelo profissional que desempenha a função de recepcionista. É nesse momento que, dependendo do tratamento recebido, se forma a "imagem" positiva ou negativa da instituição na percepção do seu cliente, seja ele interno ou externo. É uma atividade que necessita de profissional capacitado e que desempenha um papel estratégico, se tornando em peça chave para o sucesso da missão da Agência, na medida em que propicia uma ponte de comunicação com a sociedade.

2.3. Em algumas de suas tarefas, os profissionais de recepção e atendimento ao público informam, conduzem, orientam, encaminham e filtram dados. Quando agem com cordialidade e simpatia, com proatividade, comprometimento e discrição, contribuem na eficiência do fluxo de atendimento e muitas vezes libera os servidores para o desempenho de atividades mais complexas e que trazem maior valor agregado à Agência.

DA NECESSIDADE

2.4. Em razão do quadro reduzido de servidores e da inexistência de pessoal capacitado e especializado para o desempenho da atividade em comento, uma vez que a Lei nº 10.871/2004 que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das Agências Reguladoras, não prevê atividades correlatas às de

recepção para efetuar o atendimento ao grande número de pessoas que acessam e circulam internamente nas dependências físicas da Anatel-RN, surge a necessidade de contratação terceirizada dos serviços continuados de recepção e atendimento ao público.

2.5. Diante da necessidade e do desejo do cidadão de relatar e solicitar providências quanto a problemas de natureza de prestação de serviço de telecomunicações, para requerimento de autorização de serviços ou busca de informações correlacionadas às atividades inerentes desta Agência, e objetivando ainda garantir a operacionalização integral das atividades finalísticas (atividades atreladas às funções de Estado), de forma contínua, eficiente e confiável, faz-se necessário o perene atendimento ao público pelo profissional recepcionista seja ele de forma presencial ou por meio telefônico.

2.6. A motivação para realização de uma nova contratação dos serviços acima mencionados, deve-se ao fato de que o Contrato Nº 75/2022- Anatel (Processo SEI [53560.000037/2022-72](#)) firmado com a empresa **NACIONAL SERVIÇOS INTEGRADOS LTDA**, ter passado por processo de rescisão unilateral (SEI nº [53560.001953/2023-19](#)).

DO ATENDIMENTO EM LIBRAS

2.7. Na constante busca da Administração Pública em manter-se em consonância com os preceitos legais vigentes, além de estar atenta às demandas da sociedade, a presente intenção de contratação aproveitou o momento oportuno para proporcionar um maior acesso das pessoas surdas ou com deficiência auditiva aos serviços públicos desempenhados por esta Agência e por conseguinte promover a inclusão social e a cidadania deste grupo. Vigente a mais de 20 anos, em 24/04/2002 foi sancionada a Lei nº 10.436 que reconhece a LIBRAS como meio legal de comunicação e expressão no país. Em seus artigos 2º e 3º, a lei determina que o poder público e as instituições públicas garantam o atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, institucionalizando e apoiando o uso e difusão da linguagem de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais).

LEI Nº 10.436, DE 24 DE ABRIL DE 2002.

..."Art. 2º Deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil.

Art. 3º As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor..."

2.8. Pouco tempo depois, a Administração Federal exarou ato regulamentando a Lei nº 10.048/2000 que estabelecia a prioridade de tratamento às pessoas que especifica. Trata-se do Decreto nº 5.296/2004 que no art. 6º, §1º, inciso III, estabelece o atendimento prioritário nos órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional à pessoas portadoras de deficiência, em especial para os fins almejados desta contratação, o atendimento às pessoas com deficiência auditiva prestados por intérpretes ou pessoas capacitadas em linguagem de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais):

DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.

..."Art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida...

Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.

§1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:...

III - serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;..."

2.9. Segundo o [Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística \(IBGE 2010\)](#), através dos dados obtidos no censo demográfico de 2010, cerca de 9,8 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência auditiva. Isto significou naquele período a 5,2% da população brasileira. Quando nos referimos aos deficientes auditivos e surdos, estamos falando de uma comunidade imensa que tem necessidade de ser reconhecida e incluída na sociedade, e que tem direito a praticar todos os atos de cidadania que a lei permite. A linguagem de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) será o instrumento de comunicação utilizado para isso.

DO PROBLEMA

2.10. Sabe-se que a inexistência ou interrupção de tais serviços pode comprometer o fluxo habitual das tarefas desempenhadas dentro da Agência, fazendo com que servidores sejam deslocados de atividades de maior valor agregado ou finalísticas para desempenhar as funções de recepção e atendimento ao público, que habitualmente são executadas indiretamente através da terceirização. Essa ausência pode ainda vir a impactar negativamente no resultado dos indicadores de desempenho da Agência. Outro ponto importante que merece destaque é o fato de que nenhum servidor lotado na Anatel-RN possui capacitação ou fluência em linguagem de LIBRAS para recepcionar ou tratar demandas oriundas de pessoas com deficiência auditiva. Por estes motivos, a prestação desse serviço não pode sofrer descontinuidade, tornando-se oportuna e conveniente a presente iniciativa de contratação.

2.11. Em resumo, a necessidade aqui detalhada configura-se em prover a Anatel-RN de serviços de recepção e atendimento ao público considerados acessórios, mas essenciais na busca da Agência em concretizar a sua missão, suas atribuições e finalidades definidas na lei, com atenção à questão da inclusão social da pessoas portadoras de deficiência auditiva.

3. **ÁREA REQUISITANTE**

3.1. Área Requisitante: UO09.1

3.2. Responsável(eis): Lívio Peixoto do Nascimento

4. **DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Da execução indireta:**

4.1.1. O Decreto nº 9.507 de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional estabelece, em seu art. 3º:

Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do **caput** poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

4.1.2. Estando o serviço que se pretende contratar acolhido pelo normativo supracitado, decide-se por instruir o processo para análise da viabilidade da sua execução indireta, mediante contratação de empresa que cumpra os requisitos a seguir elencados.

4.2. **Requisitos necessários ao atendimento da necessidade:**

4.2.1. **Requisitos Gerais:**

I - Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas da licitação;

II - Instruir o seu preposto e/ou representante quanto à necessidade de acatar as orientações do Agente de Fiscalização da Contratante;

III - Responsabilizar-se por todas as reclamações e arcar com o ônus decorrentes das ações judiciais por prejuízos havidos e originados na execução de suas obrigações e que possam ser arguidas a Anatel, por terceiros;

IV - Cumprir com todas as leis federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes durante a execução do contrato, sendo a CONTRATADA a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

4.2.2. **Requisitos Específicos:** Serviços de recepção e atendimento ao público (Bílingue - Português e LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais) - Cargo Recepcionista/Atendente - **CBO nº 4221-05.**

- I - Enquadramento do prestador de serviços a ser contratado na categoria profissional de "Recepcionista Bílingue", preferencialmente, conforme Convenção Coletiva de Trabalho vigente a época do certame, firmada entre o SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO, CONSERVACAO E LIMPEZA URBANA PUBLICA E PRIVADA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - SEAC/RN, CNPJ n. 40.756.462/0001-58, devidamente registrada no Ministério do Trabalho e Emprego;
- II - Escolaridade exigida: Ensino médio completo (antigo 2º grau);
- III - Certificação em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS;
- IV - Boa redação e comunicação interpessoal;
- V - Comportamento cortês e prestativo;
- VI - Aptidão para atendimento ao público e trabalho em equipe;
- VII - Ser proativo, participativo e disciplinado; e,
- VIII - Possuir habilidades para desempenhar atividades relacionadas à internet, correio eletrônico, planilha eletrônica, editor de texto e sistemas operacionais.

4.2.3. Para comprovar a escolaridade, a Contratada deverá apresentar, em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, comprovante de escolaridade (diploma, Certificado ou declaração, fornecido por estabelecimento regular de ensino, devidamente autorizado e /ou reconhecido pelo MEC) de curso de nível médio, técnico profissionalizante equivalente ou de curso de nível superior, bem como certificação na Língua Brasileira de Sinais de nível médio ou superior, dos prestados de serviços alocados no contrato .

4.3. **Natureza do serviço:**

4.3.1. A contratação em tela se enquadra na definição de serviços comuns, nos termos do Inciso XIII, Art. 6º da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser objetivamente especificada por meio de padrões usuais de mercado.

4.3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro 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.

4.3.3. Os serviços a serem contratados deverão ser prestados de forma contínua, visto que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

4.4. **Critérios e práticas de sustentabilidade:**

4.4.1. A presente contratação deverá observar os seguintes critérios de sustentabilidade:

- I - 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.
- II - É dever da contratada orientar sobre a 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.

4.4.2. Deverão ser observados os critérios e práticas de sustentabilidade, no que couber, o [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição](#).

4.5. **Avaliação da duração inicial do contrato:**

4.5.1. A contratação pretendida tem como objetivo a prestação de serviço de recepção e atendimento (BILÍNGUE - LIBRAS), a serem executados na Unidade Operacional do Rio Grande do Norte/UO09.1, pelo período de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite de 120 (cento e vinte) meses.

4.6. **Riscos relacionados à não celebração do contrato:**

4.6.1. A possibilidade de não celebração do desejado contrato implicaria descontinuidade de prestação dos serviços de recepção e atendimento ao público e impossibilidade de recepção e atendimento às pessoas portadoras de deficiência auditiva na Anatel do Rio Grande do Norte, podendo a ter reflexos negativos nos indicadores da Agência bem como resultará em descumprimento de determinação legal.

4.7. **Necessidade de transição contratual:**

4.7.1. Não haverá a necessidade de transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

5. **LEVANTAMENTO DE MERCADO**

5.1. A requerida prestação de serviços compreende as atividades de recepcionar e prestar atendimento ao público, em geral, da Unidade Operacional do Rio Grande do Norte UO09.1, no intuito de identificá-los e verificar suas pretensões, objetivando prestar-lhes orientações e/ou informações, marcando reuniões, recebendo correspondências, registrando solicitações e/ou reclamações, digitalizando os documentos recepcionados de forma a disponibilizá-los no Sistema Eletrônico Integrado - SEI, ou ainda direcionando o público externo aos servidores e setores responsáveis pela demanda requerida.

5.2. Para o atendimento da demanda especificada, foram levantadas as seguintes alternativas:

5.2.1. Por se tratar de serviço comum, existem diversas empresas que oferecem o serviço de recepção no seu portfólio, desta forma, verifica-se não haver restrições quanto à quantidade de fornecedores potencialmente capaz de atender os requisitos específicos da contratação pretendida.

5.2.2. Diante dos requisitos necessários ao atendimento da necessidade da Anatel no Estado do Rio Grande do Norte, verifica-se que a solução adequada é a contratação de empresa especializada, na prestação de serviços de recepção, que compreenderá o fornecimento de mão de obra especializada (Certificada em LIBRAS), uniformes e acessórios necessários à execução dos serviços.

5.2.3. Conforme já mencionado, a prestação de serviços de recepção requerida compreendem as atividades desenvolvidas com a finalidade de recepcionar e prestar serviço de apoio ao público em geral, da Agência Nacional de Telecomunicações, procurando identificá-los, averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações, marcar entrevistas e/ou reuniões, receber recados e/ou correspondências, registrar solicitações e/ou reclamações ou encaminhá-los às pessoas ou aos setores procurados.

5.2.4. A unidade de medida utilizada na citada solução são postos de trabalho com escalas de trabalho específicas, a ser descritas neste documento.

5.3. **Da consulta ou audiência pública**

5.3.1. A consulta ou audiência pública foi dispensada pelo fato de o objeto ser comumente contratado por demais Órgãos Públicos, seus requisitos serem comuns e a demanda ser amplamente conhecida pelo mercado.

5.4. **Justificativa da alternativa escolhida:**

5.4.1. Conforme a análise realizada durante a avaliação das soluções levantadas, aquela que atende na totalidade os requisitos necessários ao atendimento da necessidade da UO09.1 é a contratação de empresa especializada, para a prestação de serviços de recepção, que compreenderá o fornecimento de mão de obra especializada (recepcionista bilingue), uniformes e acessórios necessários à execução dos serviços.

5.4.2. Verificou-se que os padrões de desempenho e qualidade dos serviços a serem contratados podem ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado e enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, alterado pelo Decreto nº 10.183/2019, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Anatel, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.4.3. Cabe ressaltar que a prestação dos serviços em tela não gerará vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

6.1. A solução para atendimento é bastante simplificada, consistindo na contratação de serviços continuados de recepção e atendimento ao público, compreendendo o fornecimento de mão de obra especializada de recepcionista bilíngue (Português e LIBRAS), na forma de execução indireta, com dedicação exclusiva de mão de obra, sem emprego de material, com carga horária de 44 horas semanais, para atender às necessidades da Anatel Rio Grande do Norte (UO09.1), pelo período de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses e de acordo com as especificações e exigências estabelecidas no Termo de Referência que balizará o processo licitatório.

6.2. Ante o exposto neste documento, os serviços de recepção deverão ser prestados conforme os seguintes quantitativos:

ESCALAS DE TRABALHO	HORÁRIO	DIAS DA SEMANA	TIPO	CATSER	CBO	QUANTIDADE DE POSTOS	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
44 h diurno	08h às 18h	Segunda a Sexta	Recepcionista Bilíngue - LIBRAS	8729	4221-05	2 postos	2 recepcionistas
TOTAL DE POSTOS						2 postos	2 recepcionistas

6.3. A contratante deverá definir escalas de trabalho, de forma que os postos possam cumprir a jornada de trabalho regular, sem interrupção do atendimento considerando a seguinte configuração:

- 6.3.1. Serão 2 (dois) postos de trabalho, em regime de 44 (quarenta e quatro) horas semanais:
- 6.3.2. de segunda a quinta-feira das 8h00 às 18h00, com intervalo de 1 (uma) hora para refeição e descanso, nos termos do art. 71 da CLT.
- 6.3.3. sexta-feira das 08h00 às 17h00, com intervalo de 1 (uma) hora para refeição e descanso, nos termos do art. 71 da CLT.
- 6.3.4. Os colaboradores deverão manter a execução dos serviços nos horários fixados pela Administração, limitado ao estabelecido em CLT.
- 6.3.5. Eventuais alterações de horário poderão ser acordadas com o gestor do contrato, desde que sejam mantidas as cargas horárias contratadas.

6.4. A execução dos serviços deverá ocorrer nas dependências do Contratante, sob orientação técnica de seus servidores, observadas as exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência, especialmente as referentes ao cumprimento dos requisitos exigidos, jornada e horários de trabalho, uniformes, acesso a sistemas informatizados, normas e regras da instituição.

7. **ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS**

- 7.1. Para quantificar a presente contratação levou-se em consideração:
- a) a necessidade de escala dos horários, visando o atendimento ininterrupto, especialmente da Sala do Cidadão;
- b) respectivos registros do Sistema Anatel Consumidor, suas demandas e acompanhamentos;

- c) número de documentos cadastrados, incluídos e tratados no SEI;
- d) a quantidade de visitantes à procura dos mais diversos serviços prestados pela Anatel.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. A pesquisa de preços para formação de valores de referência utilizará os parâmetros contidos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 07 de julho de 2021](#), com priorização dos parâmetros contidos nos incisos I e II do art 5º da referida norma, a saber:

- I - composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;
- II - contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

8.2. Os valores estimados para fins de análise preliminar da viabilidade da contratação são:

ITEM	DESCRIÇÃO do OBJETO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO MENSAL (1 posto)	VALOR ESTIMADO MENSAL (2 postos)	VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 30 MESES
1	Recepção e Atendimento (Bilíngue - LIBRAS)	8729	Posto Mensal	2	R\$ 5.235,96	R\$ 10.471,92	R\$ 314,157,60

9. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

- 9.1. O parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item, sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.
- 9.2. Considerando que se trata de contratação de apenas um tipo de serviço (recepção) não há razões para se falar em parcelamento da solução apresentada.
- 9.3. Em complemento, vale esclarecer que o único item a ser fornecido pela empresa contratada será o uniforme dos 02 prestadores de serviço, sendo que, normalmente, as empresas de mercado especializadas na terceirização de mão de obra já dispõem de contratos com as empresas que fabricam uniformes e conseguem preços melhores em virtude do volume e ganhos de escala.
- 9.4. Ademais, os custos operacionais da UO09.1, com a contratação e gestão/fiscalização contratual de um eventual contrato com empresa especializada no fornecimento de uniformes jamais compensaria qualquer pequeno ganho financeiro que por ventura a Administração lograsse numa negociação direta. Assim, não se pode confundir custos de composição de um serviço com a contratação de fornecimento de material.
- 9.5. Diante do exposto, verifica-se que não se trata da contratação de mais de um serviço e/ou bens distintos, mas sim de um único serviço, sendo que para a produção deste resultado há custos envolvidos, que não necessariamente serão considerados como serviços e/ou bens distintos.
- 9.6. Ademais, do ponto de vista da economicidade, verifica-se que a Administração não deve somente a esta perseguir, mas também, à efetividade de suas ações, incluídas aí suas aquisições e contratações, que envolve a eficiência no melhor uso e racionalidade dos recursos disponíveis, bem como de sua eficácia, de forma a atingir os resultados finalísticos almejados.
- 9.7. Comparando as opções de fornecimento parcelado ou integrado do objeto, aduz-se que a sistemática do gerenciamento integrado, ou seja, um mesmo contrato, pode ser entendida como a de melhor vantagem, uma vez que além de representar avanço de gestão, controle e redução de gastos, permite a unicidade de

objeto, além de suprimir problemas de continuidade dos serviços contratados, garantindo-lhes celeridade, harmonia, equilíbrio e revisão dos atos.

9.8. Tornar a Administração Pública eficiente e ágil requer interpretação criteriosa dos princípios jurídicos com base na conjunção da mais ampla eficiência da operacionalidade com a economicidade. Órgãos estatais têm o poder e o dever de se modernizar, de buscar a eficiência e a economicidade, desincumbindo-se de atividades operacionais e burocráticas, a fim de centrar esforços na sua atividade finalística o que, aliás, é o objetivo primordial da terceirização de serviços.

9.9. Essa sistemática de contratação pode significar expressivo avanço de gestão, controle e redução de custos. A vanguarda das licitações mais modernas aponta para o aproveitamento da expertise da iniciativa privada para realizar e fazer a gestão de todos os serviços que são atividade meio, enquanto a Administração executa a sua atividade fim. O modelo de contratação de solução integrada já está sendo amplamente utilizado pela Administração Pública em diversos tipos de serviços como, por exemplo, vigilância, limpeza, copeiragem, manutenção de equipamentos e instalações.

9.10. A redução dos custos administrativos com várias licitações, bem como dos custos gerenciais de vários contratos, representa mais um ponto positivo desse modelo de contratação. O pacote de serviços mais equipamentos também proporciona maior possibilidade de negociação de preços, com a diminuição do valor estimado da licitação e da taxa de administração. Outras vantagens se relacionam com a absorção das tecnologias modernas e a eficiência dos equipamentos, a garantia da padronização dos serviços e o gerenciamento da logística de forma centralizada.

9.11. Ademais, não há garantias de que realmente o parcelamento seria mais barato em relação à aquisição conjunta. Muitas vezes, poderá sair até mesmo mais cara por não haver ganho em escala.

9.12. Assim, existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão em fragmentar inadequadamente o objeto a ser contratado, não se verificando a viabilidade técnica da divisão e nem a certeza de benefícios econômicos que dela decorram. Trata-se de um objeto cujos elementos técnicos e econômicos do caso concreto condizem com o seu não parcelamento.

9.13. Diante das peculiares circunstâncias do caso concreto, considera-se que a licitação por itens isolados poderá trazer indesejáveis riscos à Administração Pública, mostrando-se adequado o agrupamento desses itens em licitação por valor global.

9.14. Para o caso concreto em questão (serviços continuados de recepção bilíngue, é até mesmo desarrazoado pensar em qualquer tipo de parcelamento, uma vez que se trata de serviço comum, com atribuições específicas.

9.15. Conclui-se, resguardados pelos amparos da Lei, que o conceito de vantajosidade não engloba somente preços. Além dos amplos benefícios de eficiência com a melhoria da gestão e redução dos custos de gestão contratual, há sim, indubitosa economicidade no modelo de contratação de solução integrada. Este modelo vai ao encontro da necessidade que o Estado tem de otimizar seus recursos de maneira eficaz e efetiva, satisfazendo os anseios da sociedade e assegurando, assim, o bem comum.

10. **CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

10.1. Não há contratações correlatas ou interdependentes previstas para a Anatel/RN.

10.2. A Unidade Operacional do Rio Grande do Norte não possui nenhuma outra contratação que possa impactar direta ou indiretamente nesta contratação.

11. **ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

11.1. As diretrizes estratégicas da Anatel constam no [Plano Estratégico 2023 a 2027](#), publicado em novembro de 2022.

11.2. A Visão institucional da Anatel é definida no Plano Estratégico como sendo: "Ser uma instituição ativa na transformação digital no país, promovendo mercados dinâmicos com serviços de qualidade".

11.3. A Agência tem como missão "Promover o desenvolvimento da conectividade e da digitalização do Brasil em benefício da sociedade".

11.4. O referido Plano Estratégico define ainda como valores: "Inovação Segurança Regulatória Foco em resultados e efetividade Construção Participativa".

11.5. Nesse sentido, verifica-se que a presente contratação se alinha na Perspectiva de Processos de Gestão Interna dentro do planejamento estratégico da Agência, ao(s) seguinte(s) objetivo(s):

Infraestrutura e Qualidade

1C - Garantir o cumprimento de obrigações regulatórias

Gestão interna

4B - Garantir a transparência e a gestão interna adequada;

No mais, consigna-se que a presente contratação consta na lista de Projetos aprovados no Plano Anual de Contratações para o ano de 2024, disponível na plataforma INTEGRA, cujo ID será oportunamente informado, quando da aprovação pela autoridade máxima da Agência.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1. Como resultados da futura contratação dos serviços de recepção e atendimento ao público (recepcionista bilíngue), espera-se evitar que servidores sejam deslocados de atividades de maior valor agregado ou finalísticas para desempenhar as funções (suporte ao atendimento aos cidadãos, recebimento e protocolo de documentos, atendimento e direcionamento de ligações telefônicas, etc) que se pretende contratar, bem como contribuir positivamente no resultado dos indicadores de desempenho da Agência.

12.2. É esperado que seja dada efetividade à legislação pátria no trato de demandas oriundas de pessoas com alguma deficiência auditiva, quando do fornecimento de mão de obra capacitada e com fluência em linguagem de LIBRAS, sabendo que atualmente nenhum servidor lotado na UO09.1 possuir tal capacidade. Evitar que os serviços de recepção e atendimento ao público sofram descontinuidade, em razão de sua importância já esclarecida. E por fim promover a inclusão social e a cidadania para as pessoas portadoras de alguma deficiência auditiva.

12.3. Para a adequada aferição dos resultados desta vindoura contratação, será confeccionado nos termos da IN 05/2017, o Índice de Medição de Resultados (IMR), que avaliará a qualidade dos serviços que serão prestados, refletindo variáveis mensuráveis que estão sob controle da administração.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1. Não foram identificadas necessidades de adequação do ambiente para execução contratual, em relação ao modelo que já é adotado.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1. Não se vislumbra na presente contratação potencial para geração de impactos ambientais.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

15.1. Assim, diante do exposto acima, esta equipe de planejamento declara viável esta contratação, considerando sua adequação ao atendimento da necessidade a qual se destina, consoante o inciso XIII, art. 9º da Instrução Normativa nº 58, de 08 de agosto de 2022, da SEGES/ME.

Em cumprimento ao disposto no inciso XIII, art. 9º da IN 58 de 8 de agosto de 2022, da SEGES/ME, e ao inciso I do art. 14 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, o presente documento segue assinado pelos Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação, e pela autoridade competente, a qual aprova o presente documento de planejamento, com fulcro no art. 7º § 2º da Resolução Interna 214, de 23 de maio de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Livio Peixoto do Nascimento, Gerente da Unidade Operacional no Estado do Rio Grande do Norte**, em 19/09/2024, às 17:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Cardoso de Almeida, Agente Fiscalizador de Contrato**, em 19/09/2024, às 20:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Studart Gurgel Neto, Gerente Regional nos Estados do Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí**, em 20/09/2024, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **12503087** e o código CRC **0B32A7D5**.